New Nouveau Brunswick

2010-2011
Annual Report

Department of Social Development

2010-2011
Rapport annuel

Ministère du Développement social

2010-2011 Annual Report

Published by:
Department of Social Development
P.O. Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

November 2011

Cover:
Communications New Brunswick

ISBN: 978-1-55471-924-2

ISSN: 1209-0042

Printing and Binding:
Printing Services, Supply and Services

Printed in New Brunswick

Think Recycling!

Rapport annuel 2010-2011

Publié par :
Ministère du Développement social
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Novembre 2011

Couverture :
Communications Nouveau-Brunswick

ISBN : 978-1-55471-924-2

ISSN : 1209-0042

Imprimerie et reliure :
Services d'imprimerie, Approvisionnement et Services

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Pensez à recycler!

New Nouveau Brunswick

2010-2011
Annual Report

Department of Social Development

2010-2011
Rapport annuel

Ministère du Développement social

Department of Social Development
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Office of the Minister

The Honourable Graydon Nicholas
Lieutenant Governor of the
Province of New Brunswick

Dear Sir:

It is my privilege to present, for the information of your Honour and the Legislative Assembly, the Annual Report of the Department of Social Development for fiscal year 2010-2011.

Respectfully submitted,

Sue Stultz

Ministère du Développement social
C.P. 6000, Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Cabinet de la ministre

L'honorable Graydon Nicholas
Lieutenant-gouverneur de la
Province du Nouveau-Brunswick

Votre Honneur,

J'ai l'honneur de vous présenter, ainsi qu'à l'Assemblée législative, le rapport annuel du ministère du Développement social pour l'année financière 2010-2011.

Veuillez agréer, Votre Honneur, l'expression de ma haute considération.

Sue Stultz

Department of Social Development
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Office of the Deputy Minister

The Honourable Sue Stultz
Minister of Social Development
Province of New Brunswick

Dear Madam:

I have the honour to submit, for your consideration, the Annual Report of the Department of Social Development for the fiscal year 2010-2011.

This report contains detailed information about the programs and activities undertaken by the department during this period.

Respectfully submitted,

Edith Doucet

Ministère du Développement social
C.P. 6000, Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Cabinet du sous-ministre

L'honorable Sue Stultz
Ministre du Développement social
Province du Nouveau-Brunswick

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous remettre le rapport annuel du ministère du Développement social pour l'année 2010-2011.

Vous y trouverez de nombreux renseignements sur les activités et les programmes du Ministère au cours de cette période.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma haute considération.

Edith Doucet

"Self-reliance, an improved quality of life, and protection for those who need it"

« L'autonomie, une meilleure qualité de vie et une protection pour ceux qui en ont besoin »

TABLE OF CONTENTS

Introduction 1

Strategic Plan 3

Organizational Chart 7

Legislation 8

Regional Offices 9

Core Business Area:
Self-Reliance

Transitional Assistance Program 10
Case Management Services for Social Assistance Clients 10
Career Development Options for Social Assistance Clients 10
Youth Services 11
Youth Policy 11

Youth Services Partnership 11
Public Housing Program 12
Engineering Services 12
Rural and Native Rental Housing Program 13

Non-Profit Social Housing Program 13
Rent Supplement Program 13
Affordable Rental Housing Program 14
Community Initiatives 15

Rental and Rooming House Program 15
Rental Conversion Program 15
Shelter Enhancement Program 16
Homeowner Assistance/Home Completion Program 16

Rural and Native Homeowner Program 16
Community Involvement Program 17
Home Orientation Management Program 17

Core Business Area:
Prevention

Support Services to Education 18

Child Witnesses of Family Violence 18
Senior Services 18

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 1

Plan stratégique 3

Organigramme 7

Législation 8

Bureaux régionaux 9

Secteur d'activité principale :
Autonomie

Programme d'assistance transitoire 10
Services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale 10
Possibilités de perfectionnement professionnel pour les clients de l'aide sociale 10
Services aux jeunes 11
Politique axée sur la jeunesse 11
Partenariat pour la prestation de services aux jeunes 11
Programme de logement public 12
Services d'ingénierie 12
Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (locataires) 13
Programme de logement social à but non lucratif 13
Programmes de suppléments du loyer 13
Programme de logement locatif abordable 14
Initiatives communautaires 15
Programme de logements locatifs et de maisons de chambres 15
Programme de conversion des logements locatifs 15
Programme d'amélioration de l'habitat 16
Programme de prêts pour la finition de l'habitat/ d'aide à l'accession à la propriété 16
Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (propriétaires) 16
Programme de participation communautaire 17
Programme d'orientation et de gestion du logement 17

Secteur d'activité principal :
Prévention

Services de soutien à l'éducation 18
Programme pour enfants témoins de violence familiale 18
Services aux aînés 18

Core Business Area:
Improved Quality of Life

Federal/Provincial Repair Program.....19

Energy Efficiency Retrofit Program.....19

Federal/Provincial Stimulus Program..... 20
Community-Based Services for Children with Special Needs..... 21
Health Services..... 21

Post Adoption Disclosure Services.....22
Extended Benefits Program..... 22
Special Needs Benefits.....23
Long-term Care Services..... 23
Home Support Services..... 24
Adult Residential Services..... 25
Day Activities for Adults..... 26
Day Activities for Seniors..... 26
Nursing Home Services..... 27

Core Business Area:
Protection for Those Who Need It

Emergency Repair Program.....28
Community Volunteer Action (CVA) Program..... 28
Family Support Orders Service (FSOS)..... 28
Access and Assessment..... 29
Transition House Funding..... 30
Adoption Program..... 30
Children's Residential Services..... 31
Child Protection..... 32
Child in Care..... 32
Family Group Conference.....33
Immediate Response Conference.....34
Family Enhancement Services.....34
Youth Treatment Program..... 34
Adult Protection..... 35
After Hours Emergency Social Services (AHESS).... 36
Community Agency Support.....36

Core Business Area:
Valued Employees

Human Resource Services..... 37
Employee Relations Services..... 37

Secteur d'activité principal:
Meilleure qualité de vie

Programme fédéral-provincial de réparations.....19
Programme d'amélioration du rendement Énergétique.....19
Programme fédéral-provincial de stimulation économique..... 20
Services communautaires pour enfants à besoins spéciaux..... 21
Services d'assistance médicale..... 21
Services de divulgation de renseignements après l'adoption.....22
Programme des prestations prolongées..... 22
Prestations spéciales..... 23
Services de soins de longue durée..... 23
Services de soutien à domicile..... 24
Services résidentiels pour adultes..... 25
Activités de jour pour adultes..... 26
Activités de jour pour aînés..... 26
Services de foyer de soins..... 27

Secteur d'activité principal:
Protection pour ceux qui en ont besoin

Programme de réparations d'urgence..... 28
Programme Action communautaire bénévole (ACB).... 28
Service des ordonnances de soutien familial (SOSF).. 28
Accueil et évaluation..... 29
Financement des maisons de transition..... 30
Programme d'adoption..... 30
Services résidentiels pour enfants..... 31
Protection de l'enfance..... 32
Enfants pris en charge..... 32
Concertation familiale.....33
Conférence d'intervention immédiate.....34
Services d'appui à la famille.....34
Programme de traitement pour jeunes..... 34
Protection des adultes..... 35
Service de permanence centralisé (SPC)..... 36
Soutien aux organismes communautaires..... 36

Secteur d'activité principal:
Valorisation des employés

Ressources humaines..... 37
Service des relations avec les employés.....37

Employee and Organizational Development..... 38

Core Business Area:
Managing Effectively and Efficiently

Policy, Legislation and Intergovernmental Relations 39
Policy Development 39
Consultation and Negotiation 40
Legislative Support 40
Integrated Planning, Reporting and Accountabilities. 40
Planning 41
Research 41
Reports 41
Evaluation 41
Communications 42
Finance and Administration 42
Budget and Financial Reporting 42
Accounting Services 42
Audit Services 42

Payment and Administrative Services 43
Information Technology Services Branch 44
Systems Development and Support 44

Client Systems Business Support 45
Operations and Technical Support 47

Program Design and Quality Management 48
Community and Individual Development 48
Community and Human Resources 48
Housing and Homelessness 49
Child and Youth Services 49

Community and Human Resources Development 50
Nursing Home Services 50
Services to Adults with Disabilities and Senior Services 51

Dental Advisory Board 52
Medical Advisory Board 52
Property Management 53
Official Languages 53
Public Interest Disclosure Act 53

Family Income Security Appeals Board 53
Table (Appendix 1) **55**

Perfectionnement des employés et développement organisationnel 38

Secteur d'activité principal:
Gestion efficace et efficiente

Planification intégrée, établissement de rapports et imputabilité 39
Élaboration de directives 39
Consultation et négociations 40
Soutien législatif 40
Planification intégrée, établissement de rapports et imputabilité 40
Planification 41
Recherche 41
Rapports 41
Évaluation 41
Communications 42
Finances et administration 42
Rapports budgétaires et financiers 42
Services de comptabilité 42
Services de vérification 42
Traitement des paiements et services Administratifs 43
Direction du service de technologie de l'information 44
Développement et soutiens des systèmes 44
Soutien aux activités des systèmes relatifs aux clients 45

Soutien technique et des opérations 47
Conception des programmes et gestion de la qualité 48
Développement communautaire et individuel 48
Ressources communautaires et humaines 48
Logement et itinérance 49
Services à l'enfance et à la jeunesse 49

Développement des ressources communautaire et humaines 50
Services des foyers de soins 50

Services aux adultes handicapés et aux aînés 51

Comité consultatif sur les services dentaires 52
Commission consultative médicale 52
Gestion des propriétés 53
Langues officielles 53
Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public 53
Commission d'appel sur la sécurité du revenu Familial 53
Tableau (Annexe 1) **55**

Introduction

The year 2010-2011 saw the Department of Social Development continue to provide programs and services that touched the lives of many individuals and families. Services include social assistance, housing, early learning and childcare supports, child welfare, disability support programs, and community-based and residential supports for seniors. Many of these services are delivered through partnerships with other government departments and community-based service providers.

During the 2010-2011 fiscal year, the average monthly social assistance caseload increased by 1 293 cases to 24 581 New Brunswick households or to 40 491 individuals. This is an increase of 1 293 households or 1 433 individuals. Sometimes a case or household includes more than one person. The largest portion of the increase came from young single employable people as a result of the economic downturn and the increase in the social assistance rate they receive due to the elimination of the Interim Rate Schedule in January 2010.

Access to safe, affordable housing continues to be a priority for the department. Social Development owns and maintains 3 790 public housing units. It also works with a number of not-for profit and private developers to increase the availability of affordable housing. This was the second year of the two year Federal-Provincial Economic Stimulus Program which made available significantly increased funds for new affordable housing and renovation and retrofits to existing social housing. Enhanced federal funding for housing as part of the Economic Stimulus package ended in March 2011.

In 2010-2011, $10.12 million was committed to construct 427 units of which 254 received rent supplement assistance. In addition, $24.8 million was committed to renovate and upgrade 1 171 existing social housing units and to meet modern energy efficiency and accessibility standards.

The protection of vulnerable children continued to be one of Social Development's most important responsibilities. The Child and Youth Advocate released an independent review of First Nation Child and Family Services entitled, ***Hand-in-Hand: A Review of First Nation Child Welfare in New Brunswick,*** in February 2010.

Introduction

L'année 2010-2011 a vu le ministère du Développement social continué d'offrir des programmes et des services qui ont touché la vie de nombreuses personnes et familles. Parmi les services offerts, mentionnons l'aide sociale, le logement, le soutien à la garde et à l'apprentissage des jeunes enfants, le bien-être à l'enfance, le soutien aux personnes handicapées et le soutien communautaire et résidentiel aux personnes âgées. Beaucoup de ces services sont offerts dans le cadre de partenariats avec d'autres ministères et fournisseurs de services communautaires.

Durant l'année financière 2010-2011, le nombre moyen de cas d'aide sociale par mois a augmenté de 1 293 au Nouveau-Brunswick pour s'établir à 24 581 ménages, soit 40 491 personnes. Il s'agit d'une augmentation de 1 293 ménages, ce qui représente 1 433 personnes (il arrive qu'un cas ou un ménage comporte plus d'une personne). La majeure partie de l'augmentation des jeunes célibataires est attribuable au ralentissement économique et à l'augmentation du taux d'aide sociale qu'ils reçoivent en raison de l'élimination du programme d'aide temporaire en janvier 2010

L'accès à des logements sécuritaires et abordables continue d'être une priorité pour le Ministère. Ce dernier possède et entretient 3 790 logements publics. Il travaille également avec des promoteurs des secteurs privé et sans but lucratif afin d'augmenter le nombre de logements abordables disponibles. C'était la deuxième année du programme fédéral-provincial de stimulation économique biennal grâce auquel des fonds considérablement accrus ont été consentis pour la construction de nouveaux logements abordables et la rénovation de logements sociaux existants. Le financement fédéral accru offert dans le cadre de ce programme a pris fin en mars 2011.

En 2010-2011, la somme de 10,12 millions de dollars a été accordée pour la construction de 427 logements, dont 254 ont été accompagnés d'une subvention d'aide au loyer. De plus, la somme de 24,8 millions de dollars a été affectée à la rénovation et à l'amélioration de 1 171 logements sociaux existants afin de répondre aux normes d'efficacité énergétique modernes et d'accessibilité.

La protection des enfants vulnérables demeure l'une des responsabilités les plus importantes du ministère du Développement social. En février 2010, le défenseur des enfants et de la jeunesse a publié un examen indépendant des services aux enfants et aux familles des Premières Nations intitulé ***Main dans la main : le bien-être à l'enfance des Premières Nations du Nouveau-Brunswick***.

The department is working with First Nations and the federal government to address the recommendations in the report. Also in the area of child welfare, the regulations to the *Family Services Act* were amended to extend child protection services to any child under the age of 19.

Le Ministère collabore avec les Premières Nations et le gouvernement pour donner suite aux recommandations faites dans le rapport. Par ailleurs, dans le domaine du bien-être à l'enfance, les règlements de la *Loi sur les services à la famille* ont été modifiés de sorte que les services de protection de l'enfance sont désormais accessibles à tous les enfants âgés de moins de 19 ans.

The 2010-2011 fiscal year saw changes to the structure of the Department of Social Development. As of October 12, 2010 responsibility for early learning and child care services were transferred to the Department of Education and Early Childhood Development.

Au cours de l'exercice financier de 2010-2011, la structure du ministère du Développement social a été modifiée. Depuis le 12 octobre 2010, les services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants relèvent du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance.

Services to seniors continue to grow as a portion of the department's budget. The number of seniors served in the long-term care program increased from 11 752 in 2009-2010 to 12 090 in 2010-2011. This includes 4 530 seniors served at home, 3 644 in residential facilities other than nursing homes and 3 916 in nursing homes.

Les services aux aînés continuent de recevoir une partie du budget du Ministère. Le nombre d'aînés desservis par le Programme des soins de longue durée est passé de 11 752 en 2009-2010 à 12 090 en 2010-2011, ce qui comprend 4 530 aînés à domicile, 3 644 vivant dans des installations résidentielles autres que des foyers de soins et 3 916 vivant dans des foyers de soins.

Priority continues to be put on increased community based investments to allow seniors to stay in their homes longer. The department continues to work with home support agencies to improve the recruitment and retention of home support workers. It supports community resource centres for seniors through a partnership with L'Association des universités du troisième âge du Nouveau-Brunswick. As of March 31, 2011, there were 13 day activity centres for seniors offering services to approximately 300 seniors. Funding is also provided to the Canadian Red Cross for Friendly Visiting and Telephone Reassurance Services to seniors in all regions of New Brunswick. For those seniors that can no longer remain at home, good quality residential care is important. The nursing home renovation and replacement plan is being reviewed to find efficiencies. New construction and major repairs are being authorized to address areas of high risks and priorities. A renovation and replacement plan has been developed to address the findings.

L'accent continue d'être mis sur l'augmentation des investissements communautaires pour permettre aux aînés de rester chez eux plus longtemps. Le Ministère continue de travailler avec les organismes de soutien à domicile afin d'améliorer le recrutement et le maintien en poste de travailleurs de soutien à domicile. Il appuie les centres de ressources communautaires pour aînés grâce à un partenariat avec l'Association des universités du troisième âge du Nouveau-Brunswick. En date du 31 mars 2011, 13 centres de jour offraient des services à environ 300 aînés. Un financement est également accordé à la Croix-Rouge canadienne pour offrir des visites amicales et des services d'appels téléphoniques de réconfort aux aînés de toutes les régions du Nouveau-Brunswick. Pour les aînés qui ne peuvent plus rester chez eux, des soins en établissement de bonne qualité sont importants. Le plan de rénovation et de remplacement des foyers de soins fait l'objet d'un examen pour trouver des économies. De nouvelles constructions et des réparations importantes sont autorisées afin de répondre aux situations présentant un risque élevé ou une priorité. Un plan de rénovation et de remplacement a été élaboré en réponse aux conclusions du rapport.

Strategic Plan

Mission

Self-reliance, an improved quality of life and protection for those who need it.

Values – How We Work

The People We Serve

- We serve our clients equitably, respectfully and in a caring way.
- We recognize and build on people's strengths.
- We value initiative and individual responsibility.
- We provide excellent service.

Our Employees

- We value each other and take pride in the work that we do.
- We are responsible and accountable for our work.
- We act in an ethical, honest and professional manner.
- We learn from each other and the people we serve.

How We Work

- We promote and develop effective partnerships.
- We place a high value on flexibility and teamwork.
- Our organizational structure promotes a collaborative approach to service delivery.
- We make decisions that are fair and equitable.
- We communicate in a constructive, open and supportive manner.
- We foster creativity, innovation and continuous improvement.

Vision – Where Are We Heading

Client-Focused and Integrated Service Delivery

The Department of Social Development is a client-focused organization. We are known as a department that truly cares about people and their issues. Clients are treated with respect, fairness and empathy. The department always applies a client perspective before taking action, asking "How is what I am about to do going to help my clients?"

Plan stratégique

Mission

L'autonomie, une meilleure qualité de vie et une protection pour ceux qui en ont besoin.

Valeurs – Notre façon de travailler

Notre clientèle

- Nous offrons un service équitable, courtois et attentionné
- Nous reconnaissons les forces des gens et cherchons à les exploiter.
- Nous valorisons l'initiative et la responsabilité individuelle.
- Nous offrons un excellent service.

Nos employés

- Nous valorisons nos collègues et sommes fiers de notre travail.
- Nous sommes responsables et fiables.
- Nous agissons de façon honnête, professionnelle et conforme à l'éthique.
- Nous apprenons des autres et de notre clientèle.

Notre méthode de travail

- Nous aidons à promouvoir et à former des partenariats efficaces.
- Nous accordons une importance particulière à la souplesse et au travail d'équipe.
- La structure de notre organisation encourage une approche collaborative.
- Nous prenons des décisions justes et équitables.
- Nous assurons une communication constructive et ouverte en offrant un soutien.
- Nous encourageons la créativité, l'innovation et l'amélioration continue.

Vision – Ce que nous visons

Prestation de services intégrée et axée sur les clients

Le ministère du Développement social est une organisation axée sur les clients. Nous sommes connus comme un ministère qui se soucie vraiment des gens et de leurs problèmes. Les clients sont traités avec respect, équité et empathie. Le Ministère cherche également à tenir compte des clients avant de prendre des mesures, en se demandant : « Comment la mesure que je vais prendre aidera-t-elle mes clients? »

We encourage our clients and support them in their efforts to become more self-reliant, even though we recognize that many of them will never achieve total independence. For these clients, the aim is to ensure their safety and to help them improve their quality of life. We build on our clients' strengths, and they are full partners in finding solutions to their problems.

Nous encourageons et nous appuyons les clients afin de les rendre plus autonomes, même si nous savons qu'un bon nombre d'entre eux ne le deviendront jamais tout à fait indépendant. Quant à ces derniers, nous cherchons à assurer leur sécurité et à améliorer leur qualité de vie. Nous misons sur les points forts de nos clients, qui sont des partenaires à part entière dans la recherche de solutions à leurs problèmes.

Our services are client-centered, that is, they focus on the security, development and growth of the individual, the family and the community. They are individualized in that clients receive only the benefits and services required to meet their unique needs. Clients are not expected to "fit" programs; programs and services are designed to address their needs.

Nos services sont axés sur les clients, c'est-à-dire qu'ils mettent l'accent sur la sécurité, le développement et l'épanouissement de la personne, de la famille et de la collectivité. Il s'agit de services personnalisés, en ce sens que les clients bénéficient seulement des avantages et des services dont ils ont besoin pour satisfaire leurs besoins particuliers. Nous ne demandons pas aux clients de s'adapter aux programmes; les programmes et les services sont plutôt conçus pour répondre à leurs besoins.

The Department of Social Development delivers integrated, comprehensive and individualized case management services to its clients. The department has a common understanding of the case management process. Case management begins when the client first contacts the department, but not every client has a case plan. Some require access to specific services or benefits (such as a day care subsidy or housing repair loan) but do not require full case plans. Other clients find themselves in more complex situations and require a number of departmental services and thus a comprehensive case plan.

Le ministère du Développement social fournit des services de gestion de cas intégrés, complets et personnalisés à la clientèle. Il a une définition commune du mode de gestion de cas. La gestion de cas commence dès le premier contact avec le Ministère, mais tous les clients ne font pas l'objet d'un plan de gestion de cas. Parfois, les clients doivent accéder à des services ou à des prestations particulières (comme l'aide pour les services de garderie ou un prêt pour les réparations domiciliaires), mais ils n'ont pas besoin d'un plan de gestion de cas complet. D'autres clients vivent dans des situations plus complexes et requièrent plusieurs services du Ministère et, de ce fait, un plan de gestion de cas global.

Case planning begins with a comprehensive assessment of the client's needs. Case plans, which build on client strengths, are mutually agreed upon with the case management team and the client. We take an interdisciplinary approach to building case plans (intervention plans). Departmental staff work in teams with clients to implement case plans, but these teams are not necessarily permanent. The lead role in implementing case plans may move from one team member to another, depending on the needs of the client and the skills of the individual team members. Information about clients is shared, but client privacy is respected. The department offers a varied menu of benefits and services that may be accessed by staff as required, to meet the needs of clients.

La planification de cas commence par une évaluation complète des besoins du client. Le plan de gestion de cas, qui mise sur les points forts du client, est convenu entre l'équipe de gestion de cas et le client. Nous appliquons une approche interdisciplinaire pour l'établissement des plans de gestion de cas (plan d'intervention). Le personnel du Ministère travaille en équipe et en collaboration avec les clients pour mettre ces plans en œuvre. Cependant, les équipes ne sont pas nécessairement permanentes. La responsabilité de la mise en œuvre peut passer d'un membre à l'autre, selon les besoins du client et les compétences de chacun des membres. Les renseignements au sujet des clients sont partagés, mais la protection des renseignements personnels est respectée. Le Ministère offre un menu varié de prestations et de services auxquels peut accéder le personnel, s'il y a lieu, pour répondre aux besoins des clients.

The government is no longer the exclusive provider of services for our clients. Social Development staff has strong ties with partners in their communities and other departments. Partnerships with community agencies, service providers and other departments are collaborative and coordinated. We recognize that communities know their own needs best and must take a more active role in the decisions that affect their lives. We are leaders in supporting the efforts of our communities to build their own capacity to help their citizens.

Service delivery is supported by state-of-the-art technology that allows for informed decision making and the sharing of information on common clients. Administrative procedures and policies are consistent province-wide in every office. Programs and policies are consistent and complementary.

Caring, Professional Staff

The Department of Social Development is known as a department which profoundly values the work of its staff. Employees are leaders in their fields and are highly professional. Every employee is valued for the role he or she plays in serving our clients. We work in a climate of trust, and all managers communicate openly and frequently with their employees.

We have a team-based style of management that provides us with opportunities to effect change within the organization. The leadership of the department is strengthened by the participation of employees at all levels in the decision-making process. We have the authority, responsibility and support needed to do our jobs well. The organization values team success over individual success but recognizes individual contributions. We are expected to work with others within the department as well as with government, business and community partners.

We strive to solve problems creatively and to be innovative in our approach. We have confidence that our ideas will receive the attention they deserve. Job functions are well defined, so we are not duplicating efforts. Our skills are being used to their best advantage.

Le gouvernement n'est plus le seul et unique fournisseur de services à nos clients. Le personnel de Développement social a des liens solides avec les partenaires locaux et les autres ministères. Les partenariats avec les organismes communautaires, les fournisseurs de services et les autres ministères misent sur la collaboration et la coordination. Nous reconnaissons que ce sont les collectivités qui connaissent le mieux leurs besoins et qu'elles doivent prendre une part plus active aux décisions qui touchent leur quotidien. Nous sommes des chefs de file dans le soutien des efforts des collectivités pour renforcer leur capacité d'aider leurs citoyens.

La prestation des services est appuyée par une technologie de pointe qui permet de prendre des décisions éclairées et de partager les renseignements sur les clients communs. Les modalités et les directives administratives sont uniformes dans chaque bureau de la province. Les programmes et les directives sont uniformes et complémentaires.

Compassion du personnel professionnel

Le ministère du Développement social est connu comme le un ministère où le travail des employés est reconnu et apprécié. Les employés sont des chefs de file dans leur domaine et sont très professionnels. Chacun est valorisé pour son rôle dans la prestation de services à la clientèle. Nous travaillons dans un climat de confiance où tous les gestionnaires communiquent ouvertement et souvent avec les membres du personnel.

Notre style de gestion axé sur les équipes nous donnes la possibilité de provoquer un changement au sein de l'organisation. Le leadership du Ministère est renforcé par la participation du personnel à tous les niveau du processus décisionnel. Nous avons le pouvoir, la responsabilité et le soutien nécessaires pour bien remplir nos fonctions. L'organisation valorise le succès collectif plutôt qu'individuel, mais elle reconnaît les contributions personnelles. Nous sommes tenus de travailler avec nos collègues du Ministère et avec nos partenaires du gouvernement, du milieu des affaires et de la collectivité.

Nous cherchons à faire preuve de créativité et d'innovation dans notre façon de résoudre les problèmes. Nous avons l'assurance que nos idées reçoivent l'attention qu'elles méritent. Nos fonctions sont bien définies et nous ne faisons pas double emploi. Nos compétences sont utilisées à leur meilleure avantage.

Key Result Areas and Goals

Self-Reliance through Client-Focused Services

- To reduce barriers to work and increase the long-term employability of our clients.
- To increase the supply and availability of affordable housing for low-income New Brunswickers.
- To increase our involvement in community capacity-building initiatives.
- To increase the extent to which our programs and services address our clients' unique needs.

Prevention Services

To increase the capabilities of individuals and families to care for themselves and dependent family members.

Protection for Those Who Need It

- To reduce neglect, abuse and violence.
- To ensure the existence of safe and secure environments for families and individuals.
- To place more children in adoptive homes.

Valued Employees

- To increase the extent to which staff believes they work in a healthy, safe and respectful environment.
- To increase the extent to which staff believes they work in an organization in which they are supported and recognized for their contribution.
- To increase open, transparent communication.

Managing Effectively and Efficiently through an Integrated Service Delivery Approach

- To increase the decision-making authority within our organization.
- To increase the value we obtain from our financial resources and stay within budget.
- To increase the effectiveness of our work environment.
- To implement an integrated departmental structure.
- To increase our accountability to the clients we serve and to the citizens of New Brunswick.

Domaines de résultats clés et buts

Autonomie grâce à des services axés sur les clients

- Réduire les obstacles au travail et accroître l'employabilité à long terme des clients.
- Accroître l'offre et la disponibilité de logements abordables pour les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises à faible revenu.
- Accroître notre participation aux initiatives de mise en valeur du potentiel communautaire.
- Accroître la mesure dans laquelle nos programmes et nos services répondent aux besoins particuliers des clients.

Services de prévention

Accroître les capacités des personnes et des familles de s'assumer et de s'occuper des personnes à leur charge.

Protection pour ceux qui en ont besoin

- Réduire la négligence, les mauvais traitements et la violence.
- Voir à créer des milieux de vie sains et sécuritaires pour les familles et les personnes.
- Accroître le placement en adoption des enfants.

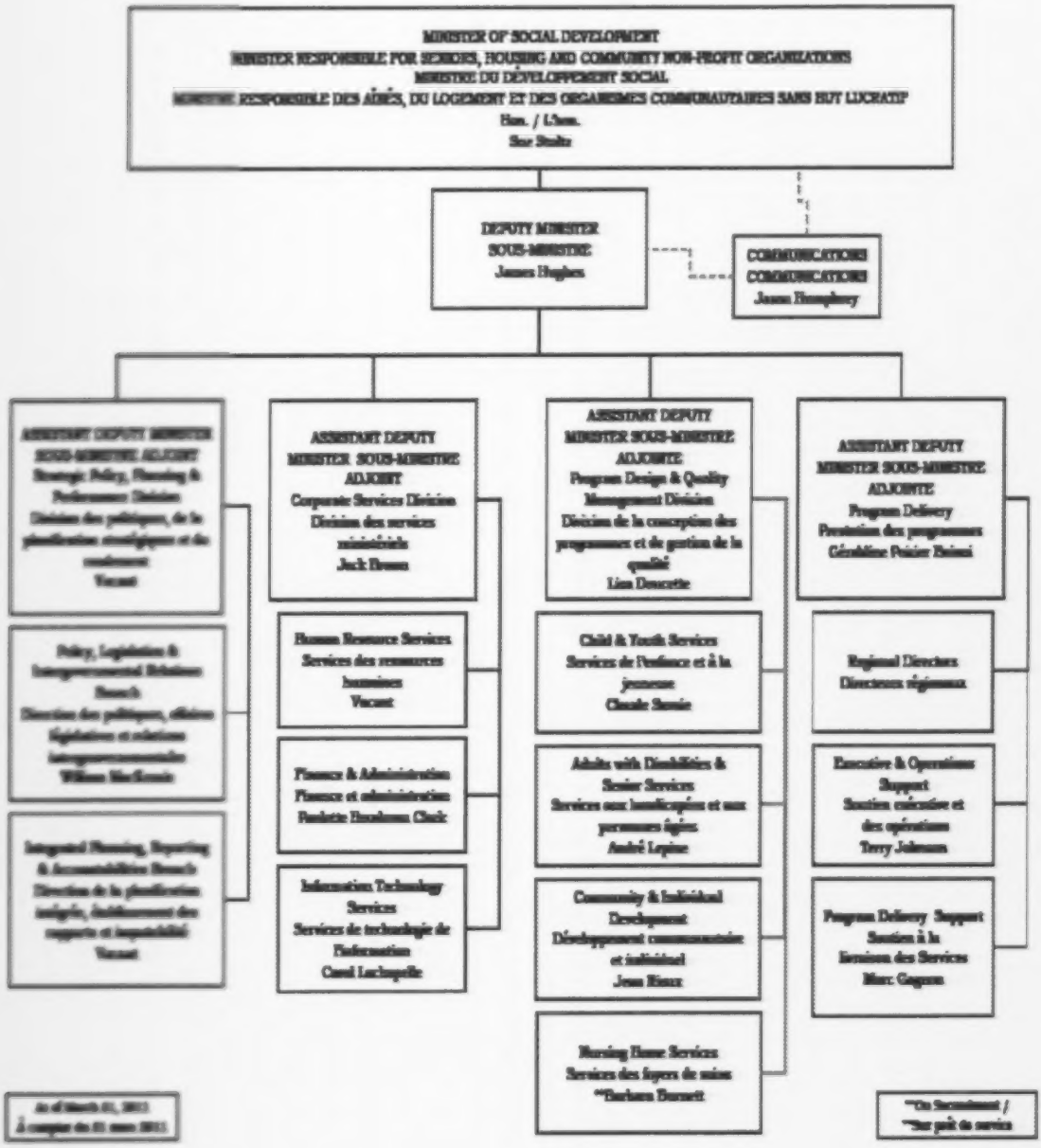
Valorisation des employés

- Accroître la mesure dans laquelle le personnel estime travailler dans un milieu sain, sécuritaire et respectueux.
- Augmenter la mesure dans laquelle le personnel estime travailler dans une organisation où il bénéficie d'un appui et d'une reconnaissance pour sa contribution.
- Rendre les communications plus ouvertes et plus transparentes.

Gestion efficiente et efficace grâce à une prestation intégrée de services

- Augmenter le pouvoir de décision dans notre organisation.
- Augmenter la valeur que nous tirons de nos ressources financières et fonctionner dans les limites de notre budget.
- Augmenter l'efficacité de notre milieu de travail.
- Mettre en œuvre une structure ministérielle intégrée.
- Renforcer notre obligation de rendre compte à nos clients et aux gens du Nouveau-Brunswick.

Organizational Chart / Organigramme


MINISTER OF SOCIAL DEVELOPMENT
MINISTER RESPONSIBLE FOR SENIORS, HOUSING AND COMMUNITY NON-PROFIT ORGANIZATIONS
MINISTRE DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL
MINISTRE RESPONSABLE DES AÎNÉS, DU LOGEMENT ET DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES SANS BUT LUCRATIF
Hon. / L'hon.
Sue Stubbs
DEPUTY MINISTER
SOUS-MINISTRE
James Hughes
COMMUNICATIONS
COMMUNICATIONS
Jason Humphrey
ASSISTANT DEPUTY MINISTER
SOUS-MINISTRE ADJOINT
Strategic Policy, Planning & Performance Division
Division des politiques, de la planification stratégiques et du rendement
Vacant
Policy, Legislation & Intergovernmental Relations Branch
Direction des politiques, affaires législatives et relations intergouvernementales
Wilhelm Van Kessels
Integrated Planning, Reporting & Accountability Branch
Direction de la planification intégrée, établissement des rapports et imputabilité
Vacant
ASSISTANT DEPUTY MINISTER SOUS-MINISTRE ADJOINT
Corporate Services Division
Division des services ministériels
Jack Brown
Human Resource Services
Services des ressources humaines
Vacant
Finance & Administration
Finance et administration
Paulette Freudmann Chuck
Information Technology Services
Services de technologie de l'information
Carol Lachapelle
ASSISTANT DEPUTY MINISTER SOUS-MINISTRE ADJOINTE
Program Design & Quality Management Division
Division de la conception des programmes et de gestion de la qualité
Lisa Doucette
Child & Youth Services
Services de l'enfance et à la jeunesse
Claude Savoie
Adults with Disabilities & Senior Services
Services aux handicapés et aux personnes âgées
André Lepine
Community & Individual Development
Développement communautaire et individuel
Jean Rioux
Nursing Home Services
Services des foyers de soins
**Barbara Burnett
ASSISTANT DEPUTY MINISTER SOUS-MINISTRE ADJOINTE
Program Delivery
Prestation des programmes
Géraldine Poirier Ewing
Regional Directors
Directeurs régionaux
Executive & Operations Support
Soutien exécutive et des opérations
Terry Johnson
Program Delivery Support
Soutien à la livraison des Services
Marc Gagnon
As of March 01, 2011
À compter du 01 mars 2011
**On Secondment /
**Sur prêt de service

Legislation

Statutes under the jurisdiction of the Minister of Social Development and administered by the Department of Social Development.

- *Change of Name Act [paragraphs 5 (1)(b) and (2)(b)]*
- *Charitable Donation of Food*
- *Essential Services in Nursing Homes*
- *Family Income Security*
- *Family Services (except Part VII)*
- *Health Services (section 10)*
- *Hospital (section 21)*
- *Intercountry Adoption*
- *Nursing Homes*
- *Vocational Rehabilitation of Disabled Persons*

Statutes under the jurisdiction of the Minister of Social Development and administered by a board, commission or other body.

- Family Services (Part VII) – Department of Justice
- Fishermen's Disaster Fund (except functions of Minister of Finance) – Fishermen's Disaster Fund Committee
- New Brunswick Housing – New Brunswick Housing Corporation

For Further Information:

Phone: (506) 453-2001
Fax: (506) 453-7478
Email: sd-ds@gnb.ca

Législation

Lois relevant de la compétence de la ministre du Développement social et mises en application par le ministère du Développement social :

- *Changement de nom [alinéas 5(1)b) et (2)b)]*
- *Dons de nourriture par bienfaisance*
- *Services essentiels dans les foyers de soins*
- *Sécurité du revenu familial*
- *Services à la famille (sauf la partie VII)*
- *Services d'assistance médicale (article 10)*
- *Hospitalière (article 21)*
- *Adoption internationale*
- *Foyers de soins*
- *Réadaptation professionnelle des personnes handicapées*

Lois relevant de la compétence du ministère du Développement social et mises en application par un conseil, une commission ou un autre organisme :

- Services à la famille (partie VII) – ministère de la Justice
- Fishermen's Disaster Fund (sauf les responsabilités du ministre des Finances) – Fishermen's Disaster Fund Committee
- Habitation au Nouveau-Brunswick – Société d'habitation du Nouveau-Brunswick

Pour plus de renseignements :

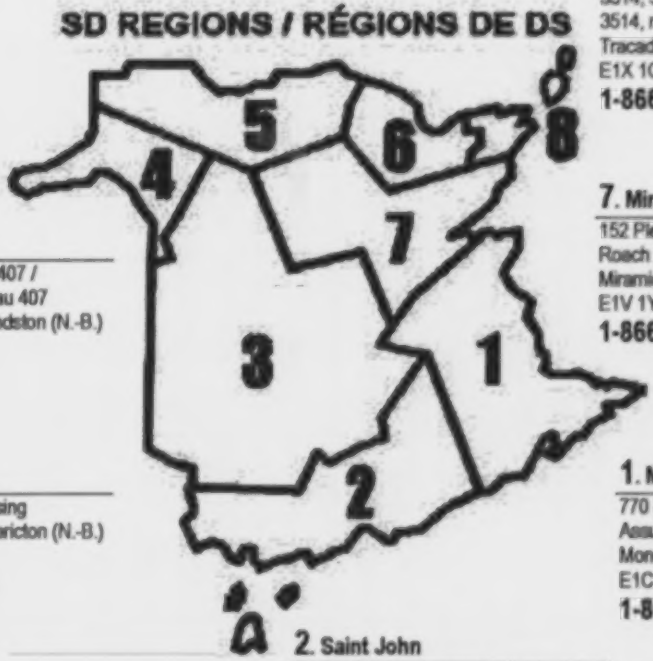
Téléphone : (506)-453-2001
Télécopieur : (506)-453-7478
Courriel : sd-ds@gnb.ca

Regional Offices / Bureaux régionaux

5. Restigouche
157 Water Street , 7th Floor/157, rue Water, 7e étage
Campbellton, NB / Campbellton (N.-B.)
E3N 3H5
1-866-441-4245

6. Chaleur
275 Main Street, Suite 300 /
275, rue Main, bureau 300
Bathurst, NB / Bathurst (N.-B.)
E2A 3Z9
1-866-441-4341

8. Acadian Peninsula/ Péninsule acadienne
3514, 3rd floor, Main Street /
3514, rue Principale, 3e étage
Tracadie-Sheila, NB / Tracadie-Sheila (N.-B.)
E1X 1C9
1-866-441-4149



7. Miramichi
152 Pleasant Street / 152, rue Pleasant
Roach Building / Édifice Roach
Miramichi, NB / Miramichi (N.-B.)
E1V 1Y1
1-866-441-4246

4. Edmundston
121 Church Street, Suite 407 /
121, rue de l'Église, bureau 407
Edmundston, NB / Edmundston (N.-B.)
E3V 3L3
1-866-441-4249

3. Fredericton
460 Two Nations Crossing
Fredericton, NB / Fredericton (N.-B.)
E3B 1C3
1-866-444-8838

1. Moncton
770 Main Street, 12th Floor / 770, rue Main, 12e étage
Assumption Place / Place de l'Assomption
Moncton, NB / Moncton (N.-B.)
E1C 8R3
1-866-426-5191

2. Saint John
1 Agar Place / 1, place Agar
Saint John, NB / Saint John (N.-B.)
E2L 3R6
1-866-441-4340

For Further Information:

Phone: **(506) 453-2001**
Fax: **(506) 453-7478**
Email: **sd-ds@gnb.ca**

Pour plus de renseignements :

Téléphone : **(506)-453-2001**
Télécopieur : **(506)-453-7478**
Courriel : **sd-ds@gnb.ca**

Core Business Area: Self-Reliance

Secteur d'activité principal: Autonomie

Transitional Assistance Program

This program is intended to provide financial assistance to persons and families who have the potential to become self-reliant once certain barriers to employment have been addressed.

The average monthly caseload for fiscal year 2010-2011 was 18 590.

Programme d'assistance transitoire

Ce programme assure une aide financière aux personnes et aux familles aptes à devenir autonomes une fois certains obstacles à l'emploi surmontés.

Le nombre moyen de cas traités au cours de l'année financière 2010-2011 était de 18 590 par mois.

Region / Région	Average Monthly Caseload / Nombre mensuel moyen de cas		Average Monthly Number of Recipients / Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011
Moncton	3 134	3 686	5 726	6 409
Saint John	4 495	5 255	8 966	9 855
Fredericton	2 846	3 234	5 820	6 256
Edmundston	1 100	1 190	2 038	2 110
Restigouche	1 116	1 209	2 151	2 136
Chaleur	910	1 010	1 672	1 789
Miramichi	1 104	1 232	2 049	2 193
Acadian Peninsula / Péninsule	1 717	1 773	2 882	2 918
Provincial Total / Total provincial	18 472	18 590	31 304	33 670

Case Management Services for Social Assistance Clients

Case management services are provided to all individuals receiving income support. Individuals with the potential to become self-reliant can take advantage of career development services designed to help them become self-reliant.

Services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale

Les services de gestion de cas sont offerts à toutes les personnes qui reçoivent de l'aide au revenu. Les personnes capables de devenir autonomes bénéficient de services de développement de carrière conçus pour les aider à devenir autonomes.

Career Development Options for Social Assistance Clients

Social assistance clients with the potential to become self-reliant receive career development services to increase their ability to obtain long-term sustainable employment. The interventions provided are those that prepare clients to participate in education, training and employment programs. The department works in partnership with the Department of Education & Early Childhood Development and the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour to provide education, training and employment opportunities to clients. Clients also have access to funding to cover expenses related to career development activities.

Possibilités de perfectionnement professionnel pour les clients de l'aide sociale

Les clients de l'aide sociale capables de devenir autonomes bénéficient de services de développement de carrière afin d'accroître leur aptitude à obtenir un emploi durable. Les interventions visent à préparer les clients à participer à des programmes d'éducation, de formation et d'emploi. Le Ministère travaille en partenariat avec le ministère de l'Éducation et le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail pour procurer aux clients des possibilités d'éducation, de formation et d'emploi. Les clients peuvent aussi obtenir de l'aide financière pour payer les dépenses relatives aux activités de développement de carrière.

In 2010-2011, one or more interventions were provided to 14 540 social assistance clients in both the Career Development Options program and the Work Services program.

Youth Services

Youth Services provides assessment services, personal and career counselling, and training and employment development services to young people 15 and 24 years of age who are social assistance recipients or their dependents. A variety of interventions targeting the unique needs of youth are available throughout New Brunswick. These programs and services are designed to assist youth to overcome multiple barriers and promote interdepartmental collaboration to identify local solutions to complex youth needs.

Youth Policy

The Youth Policy is intended to support and encourage youth aged 16-20 who are receiving income assistance and living outside the parental home to obtain their high school diplomas and/or acquire additional education or training. Through the case management process, they receive counseling and career advice so that they can stay in or return to school.

In 2010-2011, 386 active cases were logged.

Youth Services Partnership

The Youth Services Partnership is a collaborative network that facilitates the effective and efficient delivery of programs and services to youth at the local level. The partnership encourages the sustained efforts of the members of different communities to identify needs and available resources and to develop innovative approaches to service delivery. The objective is to ensure that services are comprehensive, flexible and responsive to the needs of youth. Social Development is the provincial lead for the Youth Services Partnership. Approximately 200 individuals representing a variety of government departments and youth service agencies are involved with the Youth Services Partnership.

En 2010-2011, 14 540 clients de l'aide sociale ont bénéficié d'une ou plusieurs interventions dans le cadre du programme des possibilités de perfectionnement professionnel et du programme des Services au travail.

Services aux jeunes

Les Services aux jeunes offrent aux personnes âgées de 15 à 24 ans qui sont des clients de l'aide sociale ou qui sont des personnes à charge de clients l'aide sociale des services d'évaluation, de consultations personnelles, d'orientation professionnelle et de développement de l'emploi. Divers programmes d'intervention axés sur les besoins particuliers des jeunes sont offerts partout au Nouveau-Brunswick. Ces programmes et services sont destinés à aider les jeunes à surmonter les multiples obstacles auxquels ils sont confrontés. Ils favorisent aussi la collaboration interministérielle afin de trouver des solutions locales aux problèmes complexes des jeunes.

Politique axée sur la jeunesse

Ce programme a pour but d'encourager et d'aider les jeunes de 16 à 20 ans qui reçoivent une aide sociale et habitent à l'extérieur du domicile de leurs parents à obtenir un diplôme d'études secondaires ou à acquérir une formation ou une scolarité additionnelle. Grâce au processus de gestion de cas, ils reçoivent des services de counseling et d'orientation professionnelle pour pouvoir rester à l'école ou y retourner.

En 2010-2011, il y a eu 386 dossiers actifs.

Partenariat pour la prestation de services aux jeunes

Ce partenariat consiste en un réseau de collaborateurs qui visent à favoriser la prestation efficace et efficiente des programmes et des services destinés aux jeunes, à l'échelle locale. Il encourage les membres des diverses collectivités à déployer des efforts soutenus pour déterminer les besoins et les ressources disponibles et pour élaborer des méthodes innovatrices de prestation des services. L'objectif est de faire en sorte que les services soient complets, adaptés aux besoins des jeunes et flexibles. Le ministère du Développement social dirige à l'échelle provinciale le Partenariat pour la prestation de services aux jeunes. Environ 200 personnes, qui représentent divers ministères et des organismes de services aux jeunes, y participent.

Public Housing Program

The purpose of the Public Housing Program is to provide safe and affordable housing to low-income New Brunswick families, individuals and seniors. Tenants pay rent based on a rent-to-income ratio of 30 per cent calculated on adjusted household income.

Public housing projects range in size from the very large projects found in the major urban centres to more modest projects built in small communities. There are 3 790 public housing units owned and maintained by the province of New Brunswick.

In 2010-2011, under the responsibility of Engineering Services, approximately $2.4 million for major modernization and improvements was disbursed for upgrades to public housing projects around the province.

A total of 64 senior and family housing projects were upgraded, positively impacting approximately 779 senior units and 638 family housing units.

Most notably, approximately $600 000 was disbursed on various exterior renovations, retrofits and roof replacement, $300 000 on heating, plumbing and electrical upgrades, $800 000 on interior renovations and retrofits; and $650 000 on miscellaneous building foundations and site works improvement throughout the province. Finally, about $80 000 was spent on other miscellaneous items such as radon testing/remediation, asbestos and energy audits.

In 2010-2011, Public Housing expenditures net of revenues totalled $13.4 million.

Engineering Services

In addition to the responsibility for Modernization and Improvement of Public Housing, Engineering Services is also mandated to provide technical advice to the Social Development regional offices with regard to building maintenance, construction, renovations, and the Federal/Provincial home repair programs for low-income families and to non-profit groups. This unit is also responsible for the facility management aspects of all Social Development regional offices.

Programme de logement public

Le Programme de logement public a pour but d'offrir des logements sûrs et abordables aux familles, aux particuliers et aux aînés à faible revenu du Nouveau-Brunswick. Les locataires paient un loyer proportionné au revenu qui équivaut à 30 % du revenu rajusté du ménage.

L'envergure des projets de logement public varie entre des projets majeurs des grands centres urbains aux projets plus modestes des petites localités. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick possède et entretient 3 790 logements publics.

En 2010-2011, sous la responsabilité des Services d'ingénierie, des décaissements, environ 2,4 millions de dollars ont été effectués pour des travaux de modernisation et d'amélioration d'envergure aux ensembles de logement public dans la province.

Au total, 64 ensembles de logements pour personnes âgées et pour familles ont été améliorés, ce qui a eu un effet positif sur environ 779 logements pour personnes âgées et 638 logements pour familles.

Notamment, il y a eu des déboursements d'environ 600 000 dollars pour divers travaux de rénovation extérieurs, de modernisation et de remplacement des toitures; de 300 000 dollars pour l'amélioration de systèmes de chauffage, de plomberie et d'électricité; de 800 000 dollars pour des travaux de rénovation et d'amélioration intérieurs ; et de 650 000 dollars pour divers travaux d'amélioration des fondations et d'aménagement de l'emplacement dans la province. Enfin, la somme d'environ 80 000 dollars a servi à d'autres travaux divers tels que des essais de détection ou d'élimination du radon et de l'amiante et des vérifications énergétiques.

En 2010-2011, les dépenses au titre du logement public ont totalisé 13,4 millions de dollars.

Services d'ingénierie

En plus d'être responsables des travaux de modernisation et d'amélioration des propriétés publiques, les Services d'ingénierie ont comme mandat de fournir des conseils techniques aux bureaux régionaux de Développement social, ainsi qu'aux groupes à but non lucratif, relativement à l'entretien, à la construction et à la rénovation de bâtiments et aux programmes fédéraux-provinciaux de réparations domiciliaires pour les familles à faible revenu. De plus, les Services d'ingénierie sont responsables de la gestion des installations de tous les bureaux régionaux de Développement social.

Rural and Native Rental Housing Program

The objective of the Rural and Native Housing Program is to provide safe, adequate and affordable rental housing to low-income New Brunswickers living in rural areas. Under this program, the province owns and manages 858 rural rental units. These dwellings are available to low-income families and households with special needs on a rent-to-income ratio of 30 per cent. The department has the responsibility for the day-to-day management of these properties to make sure that they are properly maintained and to protect the province's investment in its housing stock.

The program had operating expenditures of $4 million in 2010-2011.

Non-profit Social Housing Program

The Non-profit Social Housing Program provides subsidies to non-profit organizations to maintain their social housing portfolios. Currently, there are 4 937 rental units and 3 622 nursing home beds funded under this program. Subsidies are provided either to cover net operating losses or in the form of an interest write-down.

In 2010-2011, subsidies for this program totalled $13.1 million.

Rent Supplement Program

The Rent Supplement Program helps low-income households obtain affordable, adequate and suitable rental housing by subsidizing eligible rental dwellings in the private sector.

Low-income families, seniors, persons with disabilities and persons with special needs have benefited from the Rent Supplement Program. The amount of assistance is based on the difference between the agreed-upon market rent and the tenant's ability to pay.

A client's ability to pay is based on a household paying no more than 30 per cent of its adjusted household income toward fully serviced rental accommodations (rent, heat, hot water, refrigerator and stove).

In 2010-2011, 341 new rent supplement units were created under the Rent Supplement Program.

Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (locataires)

Ce programme a pour but d'offrir aux Néo-Brunswickois à faible revenu qui vivant dans les régions rurales des logements locatifs sûrs, adéquats et abordables. Le gouvernement provincial possède et gère actuellement 858 logements locatifs dans les régions rurales dans le cadre du programme. Ces logements sont offerts aux familles à faible revenu et aux ménages ayant des besoins spéciaux, en fonction d'un loyer égal à 30 % du revenu. De plus, le Ministère voit à la gestion courante des propriétés pour veiller à ce qu'elles soient bien entretenues et pour protéger l'investissement de la province dans son parc de logements.

Les dépenses de fonctionnement du programme se sont élevées à 4,0 millions de dollars en 2010-2011.

Programme de logement social à but non lucratif

Des organismes à but non lucratif reçoivent des subventions pour maintenir leur parc actuel de logements sociaux. À l'heure actuelle, il y a 4 937 logements locatifs et 3 622 lits de foyers de soins. Des subventions sont accordées afin d'éponger les déficits nets de fonctionnement ou de réduire les intérêts.

En 2010-2011, les subventions offertes par ce programme se sont chiffrées à 13,1 millions de dollars.

Programme de suppléments du loyer

Ce programme aide les ménages à faible revenu ayant besoin d'un logement locatif abordable, adéquat et convenable en subventionnant des logements locatifs admissibles du secteur privé.

Des familles à faible revenu, des aînés, des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins spéciaux ont bénéficié du Programme de suppléments du loyer. Le montant de l'aide est fondé sur la différence entre le loyer convenu selon les prix du marché et les moyens financiers du locataire.

Les moyens financiers du client sont déterminés ainsi : le ménage ne consacrera pas plus de 30 % de son revenu rajusté à un logement locatif muni de tous les services (loyer, chauffage, eau chaude, réfrigérateur et cuisinière).

En 2010-2011, 341 nouveaux logements ont été créés grâce au Programme de suppléments du loyer.

Of the provincially funded units, 313 went towards new construction under the Affordable Rental Housing Program, and the remaining 28 went to existing landlords to accommodate low-income households. This brings the total number of rent supplement units in the portfolio to 3 597.

In 2010-11, Rent Supplement subsidies totalled $15.2 million.

Affordable Rental Housing Program

Assistance was in the form of a forgivable loan and was based on the cost of eligible work and the number of eligible self-contained units or beds within a project. Rent supplement assistance was also available to ensure that newly developed units are affordable to low-income households. The maximum forgivable contribution for projects sponsored by non-profit groups was $40 000 per unit and could include 100 per cent of the units within a project.

Private entrepreneurs were also eligible for a maximum forgivable contribution of $40 000 per unit, up to a maximum of 50 per cent of the total units within a project. Private entrepreneurs were also required to at least match the capital grant contribution from Social Development in the form of equity (cash or land).

Low-income families, seniors, non-elderly low-income singles, households with disabled family members and persons who have special needs benefit from this program. Supportive housing programs may also be used to help vulnerable seniors and adults maintain or resume independent living in their own homes.

Proposal development funding (PDF) may be available to eligible non-profit and cooperative sponsors to help them develop proposals.

In May 2009, a new agreement was signed with the Government of Canada for Phase IV of the Affordable Rental Housing Program worth $4.88 million, as well as Stimulus funding of $10.96 million.

During the fiscal year 2010-2011, 12 projects were committed creating 427 new units, of which 254 received rent supplement assistance. Nine of these projects have been completed and occupied, and the remaining three will be completed prior to March 31, 2012. Funding for these 427 units totalled $10.16 million.

Des logements financés par le gouvernement provincial, 313 ont été affectés à la nouvelle construction au titre du Programme de logement locatif abordable et les 28 autres ont été affectés aux propriétaires-bailleurs actuels pour répondre aux besoins des ménages à faible revenu. Ces ajouts portent à 3 597 le nombre total de logements visés par le supplément du loyer dans le portefeuille.

En 2010-2011, les dépenses au titre des suppléments du loyer ont totalisé 15,2 millions de dollars.

Programme de logement locatif abordable

L'aide est offerte sous forme d'un prêt-subvention. Elle est basée sur le coût des travaux admissibles et sur le nombre de logements autonomes ou de lits admissibles dans le projet. Une subvention d'aide au loyer peut également être accordée pour faire en sorte que les nouveaux logements soient abordables pour les ménages à faible revenu. Le montant maximal du prêt-subvention est de 40 000 $ par logement pour les groupes à but non lucratif et peut inclure 100 % des logements du projet

Le montant maximal du prêt-subvention pour les entrepreneurs privés est de 40 000 $ par logement et est limité à 50 % des logements du projet. Les entrepreneurs privés doivent aussi faire une mise de fonds (comptant ou terrain) d'un montant au moins égal à celui du prêt-subvention accordé par Développement social.

Les familles, les aînés et les célibataires non âgés à faible revenu de même que les ménages avec personnes handicapées et les personnes ayant des besoins spéciaux bénéficient de ce programme. Les programmes de logement avec soutien peuvent aussi servir à aider les aînés et les adultes vulnérables à maintenir ou à retrouver leur autonomie dans leur propre domicile.

Des fonds pour l'élaboration de propositions sont offerts aux groupes à but non lucratif et aux groupes coopératifs d'habitation admissibles pour les aider à élaborer des propositions.

En mai 2009, une nouvelle entente a été signée avec le gouvernement fédéral pour la phase IV du Programme de logement locatif abordable, d'une valeur de 4,88 millions de dollars, en plus de fonds de stimulation de 10,96 millions.

Pendant l'année financière 2010-2011, 12 projets prévoyaient la création de 427 logements, dont 254 ont bénéficié d'une aide sous forme de supplément au loyer. Neuf de ces projets sont terminés et occupés, et les trois autres seront terminés avant le 31 mars 2012. Le financement des 427 logements a totalisé 10,16 millions de dollars.

Actual funding disbursed in 2010-2011, under all phases of the Affordable Rental Housing Program, totalled $12.28 million.

Le montant réel des décaissements en 2010-2011 s'établissait à 12,28 millions de dollars pour toutes les phases du Programme de logement locatif abordable.

Community Initiatives

Under the Community Initiatives, a subsidy was provided to the Centre Père J. Angus MacDonald, a special care facility, to offset the costs associated with the mortgage and taxes.

Initiatives communautaires

Une subvention a été octroyée au Centre Père J. Angus MacDonald, un foyer de soins spéciaux, afin de compenser les coûts liés à l'hypothèque et à l'impôt foncier.

Rental and Rooming House Program

This is a federal/provincial program that provides financial assistance to the owners of substandard rental housing (self-contained units and rooming houses). This assistance allows them to bring these dwellings up to minimal health and safety standards. In 2010-2011, the maximum amount available for each self-contained unit was $24 000.

During the 2010-2011 fiscal year, $1.37 million in funding was approved for 27 projects to upgrade 101 self-contained rental units. In addition to this funding, 24 projects were approved for non-profit energy grants, totalling $781 124. Actual disbursements realized for Rental and Rooming House Program (RRAP) within fiscal 2010-2011 were $1.14 million and $2.19 million in landlord energy grants.

Assistance is in the form of a forgivable loan extended for a period of eight to 15 years. In 2010-2011, no Rental Conversion Program projects were committed.

Programme de logements locatifs et de maisons de chambres

Il s'agit d'un programme fédéral-provincial qui accorde une aide aux propriétaires de logements locatifs (logements autonomes et maisons de chambres) qui ne répondent pas aux normes et qui sont destinés aux ménages à faible revenu. Cette aide vise à rendre les logements conformes aux normes minimales de salubrité et de sécurité. En 2010-2011, le montant maximal possible pour chaque logement autonome était de 24 000 $.

Au cours de l'année financière 2010-2011, un financement de 1,37 $ a été approuvé pour 27 ensembles afin d'améliorer 101 logements autonomes. En outre, des subventions visant des améliorations écoénergétiques par des organismes à but non lucratif ont été approuvées pour 24 ensembles, totalisant 781 124 $. En 2010-2011, les montants réels des décaissements pour le Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) se sont établis à 1,144 $, tandis que les subventions aux propriétaires pour les améliorations écoénergétiques se sont élevées à 2,19 $.

L'aide est fournie sous forme d'un prêt-subvention acquis sur une période de 8 à 15 ans. En 2010-2011, aucune somme n'a été engagée pour des projets dans le cadre du Programme.

Rental Conversion Program

This is a federal/provincial program that provides financial assistance to owners to convert non-residential properties into affordable, self-contained rental housing units and/or bed units to be occupied by low-income households.

Assistance is in the form of a forgivable loan extended for a period of eight to 15 years. In 2010-2011, no Rental Conversion Program projects were committed.

Programme de conversion des logements locatifs

Il s'agit d'un programme fédéral-provincial qui offre une aide financière aux propriétaires pour la conversion de biens non résidentiels en logements locatifs autonomes abordables ou en chambres, qui seront occupés par des ménages à faible revenu.

L'aide est fournie sous forme d'un prêt-subvention acquis sur une période de 8 à 15 ans. En 2010-2011, aucune somme n'a été engagée pour des projets dans le cadre du Programme.

Shelter Enhancement Program

This is a federal/provincial program that provides financial assistance in the form of forgivable loans to repair/rehabilitate emergency shelters and second stage housing for victims of family violence to an acceptable standard of health, safety and security. Funding is also available for new construction projects to increase the number of emergency shelters and second stage housing units.

During fiscal year 2010-2011, renovations were approved for three shelters with 27 beds, for a total cost of $31 850.

New Construction Shelter Enhancement funds were also approved for one shelter with 10 beds, for a total cost of $215 838. Disbursements in the amount of $159 846 were made under the Shelter Enhancement program in the 2010-2011 fiscal year.

Homeowner Assistance/Home Completion Program

The Homeowner Assistance Program provides assistance in the form of a second mortgage and an interest write-down subsidy to modest-income households (total income less than $40 000.) Program participants must be able to obtain private financing that, when combined with program funding, makes it possible for them to buy or build their first home.

The Home Completion Program provides assistance in the form of a loan and an interest write-down subsidy, based on income levels, to low and modest-income households to complete their partially constructed homes.

During 2010-2011, $806 775 was provided to assist in the construction or purchase of 29 new dwellings under these programs. The programs are funded entirely by the province.

Rural and Native Homeowner Program

The objective of the Rural and Native Homeowner Program is to provide low-income rural residents with financial assistance to purchase a modest home. The province currently administers 393 subsidized mortgages.

Programme d'amélioration de l'habitat

Ce programme fédéral-provincial offre une aide financière sous forme de prêt-subvention pour des travaux de réparation ou de remise en état visant à rendre des refuges d'urgence et des logements de transition pour victimes de violence familiale conformes à des normes acceptables de salubrité et de sécurité. Des fonds sont également disponibles pour des projets de construction de nouveaux refuges d'urgence et logements de transition afin d'accroître leur nombre.

En 2010-2011, des rénovations d'une valeur totale de 31 850 $ ont été approuvées pour trois refuges comptant 27 lits.

Des fonds ont également été approuvés pour la construction d'un refuge comptant 10 lits, au coût de 215 838 $. Des décaissements de 159 846 $ ont été faits au titre du Programme d'amélioration de l'habitat au cours de l'année financière 2010-2011.

Programme d'aide à l'accession à la propriété/ Programme de prêts pour la finition de l'habitat

Le programme d'aide à l'accession à la propriété accorde une aide financière sous la forme d'une hypothèque de deuxième rang et d'une subvention pour réduire l'intérêt. Elle est destinée aux ménages à revenu modeste (dont le revenu total est inférieur à 40 000 $), pouvant obtenir des fonds de source privée qui, combinés au financement du programme, leur permettent d'acheter ou de construire une première maison.

Le programme de prêts pour la finition de l'habitat permet aux ménages à faible revenu ou à revenu modeste d'obtenir un prêt et une subvention visant à réduire les intérêts, en fonction des plafonds de revenu, pour achever leur maison partiellement construite.

En 2010-2011, la somme de 806 775 $ a été accordée pour la construction ou l'achat de 29 nouveaux logements grâce à ces programmes. Les programmes sont entièrement financés par le gouvernement provincial.

Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (propriétaires)

Ce programme a pour but d'offrir à des résidents ruraux à faible revenu une aide financière en vue de l'achat d'une maison modeste. À l'heure actuelle, la province administre 393 hypothèques subventionnées.

In 2010-2011, operating expenditures totalled $230 250 for this program.

Community Involvement Program

This program provides support for the establishment of tenant associations in public housing communities in four regions of New Brunswick. Community involvement coordinators work with the associations to help tenants gain access to resources that will enable them to help themselves, and organize social and educational activities for the youth and families residing in the housing community.

Across the province, there are 15 active tenant associations, one group in the process of a becoming a tenant association and three informal groups. Valuable partnerships have been created with other community agencies such as the RCMP, the YMCA, Boys and Girls Clubs and municipal governments.

Home Orientation and Management Program

Personal development sessions/activities designed to promote individual responsibility and skill acquisition are conducted for social housing tenants. Understanding a lease, how to care for a new unit, money management, cooking, sewing courses, CPR and First Aid Training are some of the subjects covered by this program, which is cost-shared with the federal government under the Social Housing Devolution Agreement.

En 2010-2011, les dépenses de fonctionnement de ce programme se sont chiffrées à 230 250 $.

Programme de participation communautaire

Ce programme aide à établir des associations de locataires dans les ensembles de logements publics dans quatre régions du Nouveau-Brunswick. Les coordonnateurs de la participation communautaire travaillent avec ces associations pour aider les locataires à accéder aux ressources qui leur permettront d'être autonomes et d'organiser des activités sociales et éducatives à l'intention des jeunes et des familles résidant dans les ensembles domiciliaires.

Dans la province, 15 associations de locataires sont en marche, un groupe est en vue de constituer une association de locataires et 3 groupes informels. Des partenariats utiles sont créés avec d'autres organismes communautaires, comme la GRC, le YMCA, les clubs garçons et filles et les administrations municipales.

Programme d'orientation et de gestion du logement

Des séances et des activités de développement personnel visant à favoriser la responsabilité individuelle et l'acquisition de compétences sont organisées pour les locataires de logements sociaux. Comprendre un bail, savoir comment s'occuper d'un nouveau logement, apprendre à gérer son argent, à cuisiner ou à coudre, pratiquer la RCR et le secourisme, voilà des exemples de sujets visés par le programme, dont les frais sont partagés avec le gouvernement fédéral en vertu de l'entente de transfert des responsabilités en matière de logement social.

Core Business Area: Prevention

Secteur d'activité principal : Prévention

Support Services to Education

The Support Services to Education Program provides social work and psychology services to students, teachers, school administrators and parents in school districts. Aimed at improving the functioning of students, these services include screening and assessment; direct intervention in matters involving students and their families; parent education; consultations with teachers, families and schools; presentations and workshops with teachers, school staff and families; and links/referrals to other agencies and service providers.

During fiscal year 2010-2011, a total of 1 043 students were served, of which 496 were new active cases.

Services de soutien à l'éducation

Le programme des Services de soutien à l'éducation offre des services en travail social et en psychologie aux élèves, aux enseignants, aux administrateurs scolaires et aux parents dans les districts scolaires. Les services ont pour but d'améliorer le fonctionnement des élèves et comprennent, notamment, le dépistage et l'évaluation, l'intervention directe dans les affaires qui concernent les élèves et leur famille, l'éducation parentale, les consultations avec les enseignants, les familles et les administrations scolaires, l'organisation de conférences et d'ateliers avec les enseignants, le personnel scolaire et les familles et, enfin, la liaison avec d'autres organismes et dispensateurs de services et l'orientation vers ces services.

Durant l'année financière 2010-2011, le nombre total d'élèves à obtenir des services était de 1 043, desquels 496 représentaient de nouveaux cas.

Child Witnesses of Family Violence

This program provides interventions in the form of play-based therapy in transition houses across the province to preschool children who have witnessed spousal assault. Referrals and linkages to other agencies and professionals are made as appropriate. Support to mothers in their parenting role is a secondary objective. It is hoped that these interventions will help break the intergenerational cycle of violence.

Programme pour enfants témoins de violence familiale

Ce programme offre aux enfants d'âge préscolaire dans les maisons de transition de la province qui ont été témoins de violence conjugale des interventions sous forme de thérapies par jeu. Au besoin, ces enfants sont dirigés vers d'autres professionnels et d'autres organismes. Un objectif accessoire du programme est d'aider les mères dans leur rôle de parent. Le résultat souhaité à l'aide de ces interventions est de briser le cycle de violence d'une génération à l'autre.

Senior Services

Services and information to respond to the particular health and social needs of the province's seniors include:

- Healthy aging fact sheets on body, mind and spirit health and lifestyle choices.
- Contributions of health/social information articles to senior-oriented publications.
- Publication of the *Seniors' Guide to Services and Programs*.
- Developing a new guide for caregivers.
- Senior Goodwill Ambassador (SGA) Program.

Services aux aînés

Les services et les publications visant à répondre aux besoins de santé et aux besoins sociaux particuliers des aînés de la province comprennent ce qui suit:

- feuillets d'information Vieillir en santé – Mental, physique et spirituel;
- contribution d'articles d'information sur la santé et la vie sociale, destinés à des publications pour aînés;
- publication du *Guide des services et programmes pour les personnes âgées*;
- préparation d'un nouveau guide destiné aux dispensateurs de soins;
- programme des ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté (AABV).

Senior Goodwill Ambassadors are involved in a variety of activities, with a mandate of promoting New Brunswick, both within the province and where they may travel. At full capacity, there are 35 Senior Goodwill Ambassadors representing the 15 counties of New Brunswick. Ambassadors are appointed for a two-year term by the Minister responsible for Seniors.

Les ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté participent à diverses activités et leur mandat est de faire la promotion du Nouveau-Brunswick, ici comme ailleurs. Un maximum de 35 ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté représentent les 15 comtés de la province. Ils sont nommés pour un mandat de deux ans par le ministre responsable des Aînés.

Core Business Area: Improved Quality of Life

Secteur d'activité principal: Meilleure qualité de vie

Federal/Provincial Repair Program

This program provides financial assistance in the form of a loan, part of which may be forgiven, to low-income homeowners occupying existing substandard housing so that they can carry out the work needed to repair, rehabilitate or improve their dwellings to a minimum level of health and safety.

The program also allows for modifications to improve the accessibility of homeowner and rental units for disabled occupants or for seniors who have difficulty with daily living activities. Eligible households may also make certain modifications to accommodate an aging parent. A portion of the program is cost-shared between the federal and provincial governments.

During fiscal year 2010-2011, $6.5 million was committed through the Federal/Provincial Repair Program, providing assistance to 734 low-income households.

Programme fédéral-provincial de réparations

Ce programme fournit une aide financière sous forme de prêt, dont une partie peut devenir non remboursable, à des propriétaires à faible revenu qui occupent des logements insalubres afin qu'ils puissent effectuer des travaux de réparation, de remise en état ou d'amélioration pour rendre leur habitation conforme à des normes minimales de salubrité et de sécurité.

Le programme permet également de procéder à des modifications pour améliorer l'accessibilité des maisons et des logements locatifs destinés aux personnes handicapées ou aux aînés qui ont de la difficulté dans les activités de la vie courante. Les ménages admissibles peuvent aussi procéder à certaines modifications pour répondre aux besoins d'un parent âgé. Une partie des coûts du programme est partagée avec le gouvernement fédéral.

En 2010-2011, la somme de 6,5 millions de dollars a été affectée au Programme fédéral-provincial de réparations, ce qui a permis d'aider 734 ménages à faible revenu.

Energy Efficiency Retrofit Program

The program is offered by the Department of Social Development in partnership with Efficiency New Brunswick. It provides financial assistance to improve the energy efficiency of housing occupied by low income households.

Programme d'améliorations du rendement énergétique

Le programme est offert par le ministère du Développement social en collaboration avec Efficacité NB. Il fournit un soutien financier pour améliorer l'efficacité énergétique des logements occupés par des ménages à faible revenu.

In 2010-2011, this program provided assistance for homeowners in the form of a non-repayable grant contribution and a repayable loan. In addition, private non-profit corporations, co-operatives and rental units owned by Social Development located in rural areas of the province were eligible for the non-repayable grant contribution. The maximum contribution to homeowners is $4 500. Eligible rental properties may receive funding up to a maximum of $5 000 per self-contained unit and $3 000 per bed unit.

En 2010-2011, le programme a fourni une aide aux propriétaires-occupants sous forme de subvention non remboursable et de prêt remboursable. De plus, les corporations à but non lucratif, les coopératives et les logements locatifs appartenant à Développement social situés en milieu rural avaient droit à la subvention non remboursable. La contribution maximale offerte aux propriétaires est de 4 500 $. Les propriétés locatives admissibles peuvent recevoir un financement maximal de 5 000 $ par logement autonome et de 3 000 $ par chambre.

In 2010-2011, 861 households received grants totalling $3.48 million.

En 2010-2011, 861 ménages ont reçu des subventions totalisant 3,48 millions de dollars.

Federal/Provincial Stimulus Program

Programme fédéral-provincial de stimulation économique

In February 2009, the Government of Canada announced an economic stimulus program to improve and expand the social housing stock in Canada over the next two years. There are three components to the program:

- Housing for low-income seniors;
- Housing for persons with disabilities;
- Renovation and retrofit of existing social housing stock.

En février 2009, le gouvernement du Canada a annoncé la mise en place d'un programme de stimulation économique afin d'améliorer et d'étendre le parc de logements sociaux au Canada au cours des deux prochaines années. Le programme a trois volets :

- logements pour personnes âgées à faible revenu;
- logements pour personnes handicapées;
- rénovation et amélioration des logements sociaux existants.

Federal dollars were used for capital grant and provincial dollars were used for rent supplement agreements. In addition, the province contributed some matching funding for the renovation and retrofit component in order to meet the cost share requirements.

Des fonds fédéraux ont été utilisés pour accorder des subventions d'immobilisations et des fonds provinciaux, à des fins d'ententes de suppléments du loyer. De plus, le gouvernement provincial a fourni des fonds de contrepartie pour le volet rénovation et amélioration afin de répondre aux besoins en matière de partage des coûts.

In 2010-2011, $7.52 million in federal dollars was committed to construct 157 senior units and 31 units for persons with disabilities. In addition, $24.8 million was committed to renovate and upgrade 1 171 existing social housing units and to meet modern energy efficiency and accessibility standards. The newly constructed senior and disabled accessible units were constructed under the department's Affordable Rental Housing Program.

En 2010-2011, le gouvernement fédéral a engagé 7,52 millions de dollars pour construire 157 logements pour personnes âgées et 31 logements pour personnes handicapées. De plus, la somme de 24,8 millions a été engagée pour rénover et améliorer 1 171 logements sociaux existants afin qu'ils se conforment aux normes modernes d'accessibilité et d'efficacité énergétique. Les nouveaux logements pour personnes âgées et pour personnes handicapées ont été construits dans le cadre du Programme de logement locatif abordable du Ministère.

Community-Based Services for Children with Special Needs

Families who have children with severe developmental disabilities (0–19 years of age) can apply to Social Development for support services to assist them in meeting their child's special developmental needs at home. Based on the child's requirements and the program's resources, families deemed eligible could receive one or more services, including social work, relief care, parent aides, rehabilitation equipment and babysitting. The family must make a contribution to the child's intervention plan based on its net income and family size.

Services are mainly focused on children with severe physical, mental, intellectual or emotional/behavioral disabilities or a combination of disabilities that significantly interfere with the normal developmental process of the child. The availability of resources within the community may differ from region to region.

The Community Based Services for Children with Special Needs (CBSCSN) Program served approximately 885 families, or 951 children with severe developmental disabilities, during the year 2010-2011.

Health Services

The Health Services program assists eligible individuals with the purchase of certain medical services, supplies or items. Benefits available under this program extend to social assistance recipients and their dependents, children in the care of the province, special needs children, adults in residential facilities, and nursing home residents whose care is subsidized by the province.

Available benefits include prescription drugs and ambulance services, both administered by the Department of Health, certain vision and dental services, including an enhanced dental service package for social assistance clients involved in exit-related programming; hearing aids; alimentation services; orthopedic items; ostomy and oxygen supplies; and prostheses and various convalescent and rehabilitative items.

Services communautaires pour enfants ayant des besoins spéciaux

Les familles qui ont des enfants (de la naissance à 19 ans) atteints de troubles graves du développement peuvent présenter une demande à Développement social afin d'obtenir des services de soutien pour les aider à répondre à ces besoins spéciaux à domicile. Les familles jugées admissibles peuvent recevoir, selon les besoins de l'enfant et les ressources du programme, un ou plusieurs des services suivants : services sociaux, soins de relève, services d'auxiliaires parentaux, matériel de réadaptation, services de garde. La famille doit contribuer aux frais du plan d'intervention de l'enfant en fonction de son revenu net et de la grandeur de la famille.

Les services sont surtout destinés aux enfants atteints de graves troubles physiques, mentaux, intellectuels, affectifs ou comportementaux, ou d'une combinaison de ces troubles qui entrave gravement le développement normal de l'enfant. Les ressources disponibles dans la collectivité peuvent varier d'une région à l'autre.

Au cours de l'année 2010-2011, les Services communautaires pour enfants ayant des besoins spéciaux ont aidé environ 885 familles comptant 951 enfants atteints de troubles graves du développement.

Services d'assistance médicale

Ce programme fournit de l'aide aux personnes admissibles en vue de l'achat de certains services ou articles médicaux ou de certaines fournitures médicales de base. Les avantages de ce programme sont offerts aux bénéficiaires de l'aide sociale et aux personnes à leur charge, aux enfants pris en charge, aux enfants ayant des besoins spéciaux, aux adultes dans des installations résidentielles et aux pensionnaires de foyers de soins dont les soins sont subventionnés par la province.

Parmi les services offerts, mentionnons les médicaments sur ordonnance et les services d'ambulance, tous deux administrés par le ministère de la Santé, et certains soins de la vue et soins dentaires, y compris un programme amélioré de services dentaires pour les clients de l'aide sociale participant à des programmes visant la cessation de l'aide, des appareils auditifs, des services d'alimentation, des appareils orthopédiques, des fournitures pour la stomie et l'oxygène, des prothèses et divers articles de convalescence et de réadaptation.

In 2010-2011, $19.5 million was spent on providing health services to social assistance recipients, children in care, nursing home residents and long-term care clients. Dental services expenditures were $5.2 million. Vision care expenditures were $2.0 million, with an additional $12.3 million being spent on other health services.

En 2010-2011, 19,5 millions de dollars ont été affectés aux services d'assistance médicale destinés aux clients de l'aide sociale, aux enfants pris en charge, aux pensionnaires de foyers de soins et aux clients des services de soins de longue durée. Les dépenses au titre des services dentaires se sont chiffrées à environ 5,2 millions de dollars; les dépenses au titre des services de soins de la vue étaient de 2.0 millions et celles au titre d'autres services médicaux, de 12, 3millions.

Post Adoption Disclosure Services

Post Adoption Disclosure Services helps adult adoptees (19 years of age or older), adoptive parents, birth parents and adult birth siblings obtain information and/or establish contact with each other. Services include the provision of non-identifying background information to people separated by adoption as well as maintaining the Post Adoption Disclosure Register. On the register, both adoptees and birth relatives can request a search for the person they are seeking. Other services include priority medical searches, Indian Status entitlement, intermediary requests and the exchange of information between the birth and adoptive parents of underage adoptees.

Services de divulgation de renseignements après l'adoption

Les Services de divulgation de renseignements après l'adoption aident les adoptés adultes (âgés de 19 ans et plus), les parents adoptifs, les parents biologiques et les frères et sœurs naturels adultes d'une personne adoptée à obtenir de l'information ou à communiquer les uns avec les autres. Parmi les services offerts, notons la prestation de renseignements non-identificateurs aux personnes qui ont été séparées par l'adoption et la tenue du Registre de divulgation post-adoption. Ce registre permet aux personnes adoptées et aux personnes apparentées de demander qu'une recherche soit faite sur une personne qu'elles veulent trouver. Les autres services offerts sont, notamment, les recherches médicales prioritaires, les recherches sur le droit au statut d'Indien, les recherches à la demande d'intermédiaires et l'échange d'information entre les parents biologiques et les parents adoptifs d'enfants adoptés d'âge mineur.

In 2010-2011, the department responded to 1 419 requests for service from adoptees, adoptive parents, birth relatives and others. Services provided included responding to 172 requests for non-identifying information, conducting 98 searches and facilitating 48 reconnections between adoptees and birth relatives.

En 2010-2011, le Ministère a traité 1 419 demandes provenant de personnes adoptées, de parents adoptifs, de personnes apparentées et d'autres. Parmi ces demandes, 172 visaient l'obtention de renseignements non identificateurs, 98 avaient trait à des recherches et 48 visaient la mise en rapport de personnes adoptées avec des personnes apparentées.

Extended Benefits Program

This program is intended to provide financial support to persons and families whose dependency on the department is long term. Social assistance recipients may receive benefits under this program if they are certified blind, deaf or disabled by the provincial Medical Advisory Board.

Effective January 1, 2010, the Disability Supplement which had previously been provided to eligible social assistance clients with disabilities on a yearly basis is now provided monthly in the amount of $83.33.

Programme des prestations prolongées

Ce programme fournit de l'aide financière aux personnes et aux familles ayant besoin d'une aide financière à long terme du Ministère. Les clients de l'aide sociale peuvent recevoir des prestations de ce programme s'ils sont déclarés aveugles, sourds ou invalides par la Commission consultative médicale de la province.

À compter du 1er janvier 2010, le supplément aux personnes handicapées, qui avait précédemment été fournis aux clients de l'aide sociale admissibles ayant une déficience sur une base annuelle est maintenant fourni mensuellement la somme de $83.33.

Region / Région	Average Monthly Caseload / Nombre mensuel moyen de cas		Average Monthly Number of Recipients / Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011
Moncton	1 411	1 442	1 543	1 576
Saint John	1 326	1 324	1 501	1 489
Fredericton	1 093	1 096	1 267	1 274
Edmundston	449	452	541	540
Restigouche	366	386	438	468
Chaleur	375	369	446	440
Miramichi	368	363	413	406
Acadian Peninsula / Péninsule acadienne	566	560	633	621
Provincial Total / Total provincial	5 954	5 991	6 782	6 815

Special Needs Benefits

Special needs benefits are supplementary to basic social assistance and can be provided to meet one-time emergencies or extended for a longer term.

Most of these benefits are for medically related services, as well as fuel, disability and school supplements and the monthly income supplement benefit.

In 2010-2011, $23 million was spent on special benefits. In particular, $4.2 million was spent on the fuel supplement, $3.1 million on the disability supplement, $456 737 on the school supplement and $2.9 million on the monthly income supplement benefit. The average monthly caseload was 24 581 clients.

Long-term Care Services

Long-term care services under the Long Term Care Program and the Disability Support Program assist frail and vulnerable seniors and adults with long-term limitations in their own homes, in alternate family living arrangements, or in a residential facility when in-home services are not an acceptable option.

Prestations spéciales

Les prestations spéciales s'ajoutent aux prestations de base pour répondre à des urgences ponctuelles ou à des besoins s'échelonnant sur une plus longue période

Ces prestations servent surtout à payer les services paramédicaux, le combustible, les suppléments d'école et d'invalidité ou le supplément de revenu mensuel.

En 2010-2011, 23 millions de dollars ont été affectés aux prestations spéciales. Plus précisément, 3,4 millions de dollars ont été affectés au supplément pour le combustible, 3,1 millions au supplément d'invalidité, 456,737 dollars au supplément d'école et 2,9 millions au supplément de revenu mensuel. Le nombre moyen de cas traités était 24 581 clients par mois.

Services de soins de longue durée

Les services de soins de longue durée fournis dans le cadre du Programme de soins de longue durée et du Programme de soutien aux personnes handicapées aident les aînés fragiles et vulnérables, de même que les adultes ayant des limitations de longue durée vivant dans leur propre foyer, dans une famille de remplacement ou dans un établissement résidentiel lorsque les services à domicile ne sont pas une option acceptable.

Because long-term care services are not insured under the *Canada Health Act*, the client is expected to pay the cost of support services. Clients who are unable to pay the full cost of these services may receive a subsidy through the Standard Family Contribution policy.

Comme les services de soins de longue durée ne sont pas assurés en vertu de la *Loi canadienne sur la santé*, le client est tenu de payer le coût des services de soutien. Les clients qui sont incapables de payer tous les coûts associés aux services peuvent recevoir une subvention en vertu de la Directive sur la contribution financière uniformisée des familles.

During fiscal year 2010-2011, the department received 7 541 requests for Long-Term Care Service.

Durant l'année financière 2010-2011, le Ministère a reçu 7 541 demandes de soins de longue durée.

Long-Term Care Clients as of March 31 (Including Nursing Home Clients)
Clients des soins de longue durée au 31 mars (y compris les clients des foyers de soins)

	Seniors / Aînés	Adults / Adultes	Total
2005-2006	10 454	5 716	16 170
2006-2007	10 597	5 961	16 558
2007-2008	11 010	6 241	17 251
2008-2009	11 263	6 347	17 610
2009-2010	11 752	6 376	18 128
2010-2011	12 090	6 498	18 588

Individuals who do not require financial assistance from the department can purchase home support services privately.

Les personnes qui n'ont pas besoin d'aide financière du Ministère peuvent se procurer des services de soutien à domicile directement du secteur privé.

Home Support Services

Home Support services are generally provided at home and in alternate family living arrangements under the Long-Term Care Program and the Disability Support Program to clients who require non-professional personal assistance with care needs or with essential light housekeeping tasks and who may require financial assistance from the department to obtain these services. Personal care needs may include help with dressing, bathing, grooming and transferring. Housekeeping tasks may include activities such as cleaning, laundry, meal preparation and other household tasks. Home support services can also be provided as a respite service.

Clients contribute according to their ability to pay. Their contribution is determined in relation to their net family income. The maximum number of hours for in-home support services is 336 hours per month.

Services se soutien à domicile

Des services de soutien à domicile sont fournis à domicile et dans des familles de remplacement, dans le cadre du Programme de soins de longue durée et du Programme de soutien aux personnes handicapées, à des clients qui ont besoin de soins personnels fournis par des non-professionnels ou d'une aide pour accomplir des tâches ménagères légères essentielles, et qui ont besoin de l'aide financière du Ministère afin d'obtenir ces services. Les soins personnels sont, notamment, les soins nécessaires pour s'habiller, prendre son bain, s'occuper de son hygiène personnelle et se déplacer. Les tâches ménagères sont notamment le nettoyage, la lessive, la préparation des repas et d'autres tâches d'entretien de la maison. Les services de soutien à domicile peuvent également être offerts à titre de service de relève.

La contribution des clients est établie en fonction de leur capacité de payer. Elle est déterminée à partir du revenu familial net. Le nombre maximum d'heures pour les services de soutien à domicile est de 336 heures par mois.

Clients can receive home support services from home support agencies. These agencies are approved by the department through a tendering process and must comply with certain standards. The home support services standards are not designed to regulate home support services within New Brunswick. They are involved when the Department of Social Development retains the services of a home support agency on behalf of its clients. Clients may choose to receive services from private individuals.

Les services de soutien à domicile peuvent être fournis aux clients par des organismes de services de soutien à domicile. Ces organismes sont approuvés par le Ministère par voie de soumissions et doivent se conformer à certaines normes. Celles-ci ne sont pas établies dans le but de réglementer les services de soutien à domicile au Nouveau-Brunswick. Elles s'appliquent lorsque le ministère du Développement social retient les services d'organismes de services de soutien à domicile pour le compte de ses clients. Les clients peuvent choisir de recevoir les services de particuliers.

Adult Residential Services

Adult residential services are available under the Long-Term Care Program. A financial assessment is carried out to determine the eligibility of applicants for financial aid from the government.

Adult residential facilities provide an environment where the medical, physical, social and psychological needs of the residents are met by providing:

- support in the activities of daily living;
- holistic care to residents, including emotional and behaviourial supports;
- support in a manner so as to help the individual resident attain and maintain an optimal level of functioning, self care and independence;
- opportunities for residents to participate in community life.

Adult residential facilities are licensed and monitored by the department to ensure the proper care and safety of adults and seniors. Special care homes and community residences are inspected and issued Certificates of Approval each year. Incidents and complaints are investigated. Unannounced visits are made during the year to special care homes and community residences.

In New Brunswick, as of March 31, 2011, there were 504 residential facilities (special care homes and community residences) with 6 638 beds for out-of-home long-term care services.

Level 1 and Level 2 residential facilities

These facilities provide services mainly to adults and seniors who require low to moderate levels of care on a regular basis.

Services résidentiels pour adultes

Ces services sont offerts par le Programme de soins de longue durée. Une évaluation des moyens financiers des demandeurs est effectuée afin de vérifier leur admissibilité à une aide financière du gouvernement.

Les établissements résidentiels pour adultes répondent aux besoins médicaux, physiques, sociaux et psychologiques des pensionnaires en leur offrant les services suivants :

- un soutien pour les activités de la vie quotidienne;
- des soins holistiques, y compris un soutien affectif et comportemental;
- une aide individuelle pour qu'ils puissent atteindre et maintenir un niveau optimal de fonctionnement, d'autogestion de la santé et d'autonomie;
- des possibilités de participer à la vie communautaire.

Pour assurer la qualité des soins fournis et la sécurité des adultes et des aînés, le Ministère délivre des permis aux établissements résidentiels pour adultes et surveille leur fonctionnement. Les foyers de soins spéciaux et les résidences communautaires sont inspectés et reçoivent un certificat d'agrément chaque année. Les incidents et les plaintes font l'objet d'enquêtes. Des visites imprévues ont lieu au cours de l'année dans les foyers de soins spéciaux et dans les résidences communautaires.

Au 31 mars 2011, il y avait au Nouveau-Brunswick 504 établissements résidentiels (foyers de soins spéciaux et résidences communautaires) pour un total de 6 638 lits affectés aux soins de longue durée à l'extérieur du domicile.

Établissements résidentiels - niveaux 1 et 2

Ces établissements fournissent des services principalement aux adultes et aux aînés qui ont régulièrement besoin de soins de niveau léger ou moyen.

As of March 31, 2011, there were approximately 420 special care homes providing residential services for approximately 5 400 residents with level 1 or level 2 care needs.

Level 3 and Level 4 residential facilities

These facilities provide services to adults under 65 who have high levels of need but do not require regular nursing care.

As of March 31, 2011, there were approximately 89 community residences and special care homes providing residential services to approximately 629 clients with level 3 or level 4 care needs.

Day Activities for Adults

These programs provide long-term care clients with appropriate opportunities to learn skills in a centre or community-based setting. In a supported environment, the program focuses on useful training activities that encourage personal development, socialization, individual support and personal growth.

Approximately 1 200 long-term care clients under the age of 65 who live with their families or in a residential facility received day services via 39 ADAPT (Adult Developmental Activities, Programs and Training) agencies in the province.

Day Activities for Seniors

These centres provide a variety of programs that address physical, psychological and social needs through a holistic approach. These services are provided within a congregate setting that enhances the quality of life of clients and their caregivers and supports their continued involvement in the community.

Approximately 300 seniors benefited from services offered in 13 day centres in the province.

Au 31 mars 2011, il y avait environ 420 foyers de soins spéciaux qui fournissaient des services résidentiels à environ 5 400 pensionnaires avec besoins de niveau 1 ou 2.

Établissements résidentiels - niveaux 3 et 4

Ces établissements offrent des services aux adultes âgés de moins de 65 ans qui ont de grands besoins, sans avoir régulièrement à faire appel à des soins infirmiers.

Au 31 mars 2011, il y avait environ 89 résidences communautaires ou foyers de soins spéciaux qui fournissaient des services résidentiels à environ 629 pensionnaires avec besoins de niveau 3 ou 4.

Activités de jour pour adultes

Ces programmes offrent aux clients des soins de longue durée des possibilités appropriées d'apprentissage dans un centre ou dans la collectivité. Dans un milieu encadré, le programme d'activités met l'accent sur une formation utile qui favorise l'épanouissement personnel, la socialisation et le soutien des personnes.

Environ 1 200 clients des soins de longue durée âgés de moins de 65 ans qui vivent avec leur famille ou dans un établissement résidentiel reçoivent des services de jour de 39 organismes du programme ADAPF (Activités de développement pour adultes, programmes et formation) dans la province.

Activités de jour pour aînés

Ces centres emploient une approche holistique de la santé pour fournir divers programmes portant sur les besoins physiques, psychologiques et sociaux. Ces services sont fournis dans un milieu collectif qui favorise la qualité de vie des clients et de leurs soignants et qui encourage leur participation continue au sein de la collectivité.

Environ 300 aînés profitent des services offerts dans 13 centres de jour de la province.

Long-Term Care Services by Living Arrangements as of March 31, 2011
Soins de longue durée par type d'hébergement au 31 mars 2011

	At home / À domicile	Residential Facility / Établissement résidentiel	Nursing Home / Foyer de soins	Total / Total
Seniors / Aînés	4 530	3 644	3 916	12 090
Adults / Adultes	3 705	2 381	412	6 498
Total / Total	8 235	6 025	4 328	18 588

Nursing Home Services

Nursing home services are intended for individuals who are medically stable but need nursing care. The department's objectives for the nursing home sector are to improve the residents' quality of life, help safeguard their dignity and ensure that appropriate, quality residential services are provided as efficiently as possible within available resources. This is accomplished by ensuring that the 65 nursing homes in the province comply with the *Nursing Homes Act*, Regulations under the Act, and the departmental standards and policies; by managing the size, structure and general operations of the nursing home system; by effecting appropriate linkages with the rest of the health and community services network of the nursing home system; by effecting appropriate linkages with the rest of the health and community services network; and by subsidizing eligible residents.

In 2010-2011, there were 65 nursing homes in the province providing 4 430 beds. There were 1 534 admissions and 1 339 discharges. The average age on admission to a nursing home was 82.5 years, with the average length of stay being 2.7 years. As of March 31, 2011, there were 4 328 nursing home residents, most of them female (69.9 per cent). Half (50.3 per cent) of nursing home residents were 85 years of age or older. As of March 31, 2011, 84.9 per cent of the residents required government subsidies for nursing home services.

The Nursing Home Services Branch supported a number of renovation and construction projects. Construction of the replacement projects for Villa Sormany in Robertville, Villa Beauséjour in Caraquet and Grand Falls Manor in Grand Falls were completed and the new facilities opened in the fall. York Manor in Fredericton continued construction with Phase 2, stage 2 renovations near completion at year end. Rexton Lions Nursing home in Rexton completed construction and opened the replacement facility in the winter of 2011. Construction of Forest Dale Nursing Home in Riverside-Albert continued throughout the year. Villa Saint-Joseph in Tracadie-Sheila completed the design and tender process by year end for a construction start in the spring of 2011.

The Nursing Home Renovation and Replacement plan and Nursing Home Design Standards were reviewed to identify cost efficiencies. Cost reduction revisions to the design standards were identified.

Services des foyers de soins

Les services des foyers de soins visent les personnes dont l'état de santé est stable et qui ont besoin de soins infirmiers. Les objectifs du Ministère pour le secteur des foyers de soins sont d'améliorer la qualité de vie des pensionnaires, de faire en sorte que leur dignité soit protégée et de veiller à la prestation aussi efficace que possible de services appropriés de qualité en établissement résidentiel, dans les limites des ressources disponibles. Pour ce faire, le Ministère veille à ce que les 65 foyers de soins de la province se conforment à la *Loi sur les foyers de soins* et à ses règlements d'application ainsi qu'aux normes et aux directives ministérielles; il gère la taille, la structure et le fonctionnement général du réseau de foyers de soins; il assure la liaison appropriée avec les autres services de santé et services communautaires; enfin, il subventionne les services fournis aux pensionnaires admissibles.

En 2010-2011, il y avait dans la province 65 foyers de soins offrant un total de 4 430 lits. Il y a eu 1 534 admissions et 1 339 départs. L'âge moyen à l'admission à un foyer de soins est de 82,5 ans et le séjour moyen, de 2,7 années. Au 31 mars 2011, il y avait 4 328 pensionnaires de foyers de soins, dont la majorité était des femmes (69,9 %). La moitié (50,3 %) des pensionnaires étaient âgés de 85 ans ou plus. Au 31 mars 2011, 84,9 % des pensionnaires avaient besoin de subventions gouvernementales pour payer les services de foyers de soins.

La Direction des services des foyers de soins a appuyé un certain nombre de projets de rénovation et de construction. Les travaux ont été terminés pour les projets de remplacement de la Villa Sormany à Robertville, de la Villa Beauséjour à Caraquet et du Manoir de Grand-Sault à Grand-Sault; les nouveaux foyers ont ouvert leurs portes en automne. Le York Manor à Fredericton a poursuivi la construction de la phase 2, les rénovations du stade 2 étant presque terminées à la fin de l'année. Le foyer Rexton Lions de Rexton a terminé la construction de l'édifice de remplacement, qui a été inauguré au cours du printemps 2011. La construction du foyer Forest Dale de Riverside-Albert s'est poursuivie tout au long de l'année. À la Villa Saint-Joseph de Tracadie-Sheila, le processus de conception et d'appel d'offres a été achevé avant la fin de l'année et la construction a commencé au printemps 2011.

On a revu le plan de rénovation et de remplacement des foyers de soins ainsi que les normes de conception des foyers de soins afin de voir s'il serait possible de réduire les coûts. Les normes de conception ont été révisées en ce sens.

Loch Lomond Villa in Saint John started construction, incorporated design revisions and continued with construction. Nashwaak Villa in Stanley, Les Résidences Jodin in Edmundston and Foyer Notre-Dame-de-Lourdes in Bathurst have conducted design reviews to reduce project costs. Further review and assessment is being conducted before proceeding with the remaining projects.

La construction du foyer Loch Lomond Villa à Saint John a débuté et s'est poursuivie, en incorporant les révisions apportées aux normes de conception. Le foyer Nashwaak Villa à Stanley, les Résidences Jodin à Edmundston et le Foyer Notre-Dame-de-Lourdes à Bathurst ont effectué des revues de conception afin de réduire les coûts de leur projet. D'autres revues et évaluations sont en cours avant de procéder à la réalisation des projets restants.

Core Business Area: Protection for Those Who Need It

Secteur d'activité principal : Protection pour ceux qui en ont besoin

Emergency Repair Program

This program provides financial assistance in the form of a grant to low-income homeowners who require emergency repairs for the continued safe occupancy of their homes.

Repairs are limited to items urgently required to render the homes fit for habitation.

During fiscal year 2010-2011, 1 071 New Brunswickers received emergency repair assistance at a cost of $1.69 million dollars. A portion of the program is cost-shared between the federal and provincial governments.

Programme de réparations d'urgence

Une aide financière est accordée sous la forme d'une subvention aux propriétaires à faible revenu qui doivent procéder à des réparations d'urgence afin de continuer d'occuper leur maison en toute sécurité.

Les travaux ne peuvent porter que sur des réparations urgentes destinées à rendre les maisons habitables.

Durant l'année financière 2010-2011, une aide a été accordée à 1 071 Néo-Brunswickois, ce qui représente des coûts de 1,69 million de dollars. Une partie des coûts du programme est partagée entre les gouvernements fédéral et provincial.

Community Volunteer Action Program

The department shares a commitment with non-profit community resource agencies to make the community more aware of the basic needs of low-income people. Agencies such as food banks, community kitchens and clothing and furniture banks receive grants to assist them in the provision of these services.

During 2010-2011, approximately $1.3 million was provided to 46 groups across the province through the Community Volunteer Action Program.

Programme Action communautaire bénévole

Le Ministère s'est engagé, de concert avec des organismes communautaires à but non lucratif, à sensibiliser davantage la collectivité aux besoins essentiels des personnes à faible revenu. Il subventionne à cette fin des banques alimentaires, des cuisines populaires ainsi que des comptoirs vestimentaires et de meubles d'occasion.

Au cours de 2010-2011, une somme d'environ 1,3 million de dollars a été attribuée à 46 groupes de la province dans le cadre du programme Action communautaire bénévole.

Family Support Orders Service (FSOS)

The Department of Social Development has significant involvement in child support to assist children who rely on social assistance to meet their basic needs because one of the parents has left the home.

Service des ordonnances de soutien familial (SOSF)

Le ministère du Développement social joue un rôle important à l'égard des pensions alimentaires en faveur des enfants qui comptent sur l'aide sociale pour subvenir à leurs besoins parce qu'un parent a quitté le foyer familial.

In conjunction with the Department of Justice, the Family Support Orders Services Program was established to help low-income single-parent families seek child support from parents who are not making support payments.

The FSOS Program allows the department to negotiate and file child support agreements on behalf of custodial parents and their dependents. When the non-custodial parents are able to pay child support, the department negotiates voluntary support agreements on behalf of the children of social assistance recipients.

Once the agreements are signed, the money collected from support orders is deposited in an account belonging to the Minister of Finance. If the support payment is sent directly to the custodial parent, the department deducts that amount from the social assistance paid to the client.

Le Service des ordonnances de soutien familial a été établi de concert avec le ministère de la Justice, pour aider les familles monoparentales à faible revenu à obtenir une pension alimentaire des parents qui ne respectent pas l'ordonnance de soutien.

Le Service des ordonnances de soutien familial permet au Ministère de négocier et d'enregistrer des ententes de soutien financier au nom des parents ayant la garde des enfants. Lorsque les parents qui n'ont pas la garde des enfants sont en mesure de payer une pension alimentaire, le Ministère négocie des ententes de soutien financier volontaire au nom des enfants des bénéficiaires d'aide sociale.

Une fois l'entente conclue, les montants recueillis sont versés dans un compte géré par le ministre des Finances. Si la pension alimentaire est envoyée directement au parent qui a la garde, le Ministère déduit ce montant de l'aide sociale versée au client.

Judicial District / District judiciaire	Minister of Finance Account – Dollars Collected / Sommes perçues au compte du ministre des Finances	Minister of Finance Caseload / Nombre de cas du ministre des Finances
Saint John	1 182 413.05	604
Moncton	932 306.26	605
Fredericton	495 215.09	282
Bathurst	657 058.68	391
Miramichi	431 530.49	218
Campbellton	374 158.21	222
Edmundston	235 916.28	216
Woodstock	208 341.86	124
Total 2010-2011	4 516 939.92	2 662
TOTAL 2009-2010	4 369 378	2 724
% Change / Variation en %	3.37%	-2.28%

Access and Assessment

Access to child welfare and long-term care services offered by the department are determined by an eligibility assessment.

Access and Assessment Services receives all reports relating to the protection of the children and adults who have been evaluated or who have been the subject of an investigation by a social worker. Crisis response and stabilization services are provided to persons requiring emergency or short-term social services.

Accueil et évaluation

L'évaluation de l'admissibilité détermine l'accès aux services de protection de l'enfance et aux services de soins de longue durée.

Les Services d'accueil et d'évaluation reçoivent tous les rapports concernant la protection des enfants et des adultes qui sont évalués ou font l'objet d'une enquête des travailleurs sociaux. Des services d'intervention en situation de crise et des services de stabilisation sont fournis aux personnes nécessitant des services sociaux d'urgence ou à court terme.

As well, general information and/or referrals to other departmental services or related community services are provided.

Transition House Funding

Through a contractual arrangement between the department and 13 transition houses, women who have been abused by their partners are able to stay with their children free of charge for up to 30 days in a confidential emergency shelter. Staff provide emotional support, crisis intervention, information and referrals to relevant community resources. Shelters also provide the same confidential services to women who do not wish to leave their homes. These services are available 24 hours a day, seven days a week.

During 2010-2011, an estimated 792 women and 536 children sought refuge in transition houses.

Adoption Program

The department may provide subsidies for adopted children with special needs. During fiscal year 2010-2011, about 309 cases with 680 clients received a monthly subsidy on an ongoing basis.

In fiscal year 2010-2011, the department placed nine infants for adoption and processed 31 private adoptions and 47 international adoption applications.

The adoption program for older, special needs children and sibling groups continues to ensure a more effective delivery system. It includes the provision of 27 hours of parent resources for Information, development and education (PRIDE) pre-service training for adoptive applicants. Since 2002, 840 children have been placed with adoptive families.

In addition, the New Brunswick Adoption Foundation continues to increase public awareness and public education and to donate its services to promote adoption in the province.

De plus, de l'information générale ou une orientation vers d'autres services du Ministère et des services communautaires sont offertes.

Financement des maisons de transition

En vertu d'un accord contractuel entre le Ministère et 13 maisons de transition, les femmes victimes de violence de la part de leur partenaire peuvent séjourner sans frais avec leurs enfants dans un refuge d'urgence confidentiel pour une période pouvant aller jusqu'à 30 jours. Le personnel des refuges fournit soutien affectif, intervention d'urgence, information et orientation vers les ressources communautaires pertinentes. Les refuges offrent les mêmes services confidentiels aux femmes qui ne désirent pas quitter leur foyer. Ces services sont accessibles tous les jours, 24 heures sur 24.

En 2010-2011, les maisons de transition ont accueilli environ 792 femmes et 536 enfants.

Programme d'adoption

Le Ministère peut offrir des subventions pour les enfants ayant des besoins spéciaux qui sont adoptés. Au cours de l'année financière 2010-2011, environ 309 familles ont reçu de façon continue une subvention mensuelle pour 680 clients.

En 2010–2010, le Ministère a placé 9 bébés en adoption, en plus d'avoir traité 31 adoptions privées et 47 adoptions internationales.

Le programme d'adoption destiné aux enfants plus âgés, aux enfants ayant des besoins spéciaux ou aux groupes de frères et soeurs continue de permettre une prestation plus efficace des services. Il comprend la prestation de 27 heures de formation préalable PRIDE à l'intention des parents adoptifs éventuels. Depuis 2002, 840 enfants ont été placés dans des familles adoptives.

De plus, la Fondation du Nouveau-Brunswick pour l'adoption continue d'accroître la sensibilisation du public et de faire don de ses services.

Children's Residential Services (CRS)

The Children's Residential Services Social Workers recruit, assess, approve and support foster families and child care residential centres (e.g., youth group homes) for children placed in the care of the Minister. The program also provides foster family and group home placements for youths who have been sentenced to open custody under the *Youth Criminal Justice Act*.

Families (both parents) undergo an extensive assessment of their home and their family including criminal record checks and must complete PRIDE (Parent Resources, Information, Development and Education) pre-service training before being approved as foster families. After receiving approval as a foster family both foster parents are required to complete on-going training through the PRIDE Core Modules program. Modules 1 and 9 are mandatory as well as ASIST (Applied Suicide Intervention Skills Training). Each foster family has a Family Development Plan established and this is reviewed and updated during the annual review of the foster family by the CRS Social Workers.

CRS Social Workers work with not-for-profit boards of agencies that have been approved by the Minister to develop and maintain child care residential centres based on the regulations and standards established for such resources. The CRS Social Workers monitor the compliance to programs and services offered by the operators through annual reviews and regular visits.

CRS Social Workers are responsible for placements of children in care of the Minister with foster families and child care residential centres as well as monitoring programming and adherence to program standards.

The CRS social worker provides ongoing support and development to the foster families and child care residential centres.

As of March 2011, there were 613 foster homes/provisional families and 37 child care residential centres.

Services résidentiels pour enfants (SRE)

Les travailleurs sociaux des Services résidentiels pour enfants recrutent, évaluent, approuvent et appuient les familles d'accueil et les centres résidentiels pour services de soins aux enfants (p. ex. : les foyers de groupe pour les jeunes) pour les enfants qui sont sous la tutelle de la ministre. Le programme assure également des placements dans des familles d'accueil ou dans des foyers de groupe pour les jeunes condamnés à la garde en milieu ouvert en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

Les deux parents de la famille doivent se soumettre à une évaluation approfondie de leur foyer et de leur famille, y compris des vérifications du casier judiciaire. Ils doivent également suivre la formation préalable PRIDE (Parents, Ressources, Information, Développement et Éducation) avant de recevoir leur agrément à titre de famille d'accueil. Cela fait, les deux parents doivent suivre une formation continue dans le cadre des modules de base du programme PRIDE. Les modules 1 et 9 ainsi que la formation en techniques d'intervention face au suicide (ASIST) sont obligatoires. Chaque famille d'accueil a un Plan de perfectionnement de la famille qui est révisé et mis à jour par les travailleurs sociaux des Services résidentiels pour enfants durant l'examen annuel de la famille d'accueil.

Les travailleurs sociaux des SRE travaillent avec les conseils d'organismes sans but lucratif qui ont été agréés par le Ministère pour créer et maintenir des centres résidentiels pour services de soins aux enfants fondés sur les règlements et les normes établis pour de telles ressources. Les travailleurs sociaux s'assurent, par des examens annuels et des visites régulières, que les programmes et les services offerts par les exploitants sont conformes aux règlements et aux normes.

Les travailleurs sociaux des SRE sont chargés de placer les enfants pris en charge par la ministre dans des familles d'accueil et des centres résidentiels pour services de soins aux enfants, ainsi que de surveiller les programmes et le respect des normes applicables aux programmes.

Les travailleurs sociaux des SRE offrent un appui et un perfectionnement continus aux familles d'accueil et aux centres résidentiels pour services de soins aux enfants.

En mars 2011, on comptait 613 familles d'accueil ou familles provisoires et 37 centres résidentiels pour services de soins pour enfants.

Child Protection

Child Protection services are provided to families in which the abuse and/or neglect of a child has been substantiated. A standardized Risk Management System, with nine risk decisions, is used in providing the service. Services are provided for children living at home as well as those who must be temporarily removed from their parents. In keeping with the *Family Services Act*, services are provided to any child who is deemed to be physically and/or emotionally abused and/or neglected. In September 2010 the *Family Services Act* Regulations were amended to extend those services to any child under the age of 19.

Strong links with other child welfare programs, including children in care, children's residential services (foster homes, group homes) and adoption are vital to the Child Protection Program.

In 2010-2011, there were 8 989 new child protection referrals and an average of 1 344 active family cases each month. The average number of referrals was 749 each month, resulting in a monthly average of 84 newly opened cases. On March 31, 2011, there were 2 775 children under the age of 16 and 273 children between the ages of 16 and 19 receiving child protection services. The average age of children under age 16 years receiving child protection services was 7.2 years.

Child in Care

The Child in Care Program is designed to meet the basic needs and the best interests of children who are unable to remain with their natural families, whether on a short-term or long-term basis. The main objective is to achieve permanency for children.

The department may enter into an agreement with the natural parents or may request an order from the court to place a child in the temporary care and custody of the Minister. The main goal is to reunite these children with their natural families. In 2010-2011, 437 children were in temporary care each month on average.

Protection de l'enfance

Des services de protection de l'enfance sont fournis aux familles dans les cas fondés de violence ou de négligence. On applique un système de gestion des risques normalisé, comportant neuf décisions à prendre. Les services sont dispensés aux enfants qui vivent à la maison comme à ceux qu'on a dû retirer temporairement de leurs parents. Conformément à la *Loi sur les services à la famille*, des services sont offerts à tout enfant réputé être victime de violence physique ou psychologique ou de négligence. En septembre 2010, les règlements de la *Loi sur les services à la famille* ont été modifiés de manière à étendre ces services à tout enfant âgé de moins de 19 ans.

Des liens solides avec d'autres programmes de bien-être de l'enfance, comme Enfants pris en charge, Services résidentiels pour enfants (foyers d'accueil et foyers de groupe) et Adoption, sont essentiels à l'efficacité du Programme de protection de l'enfance.

En 2010-2011, on a enregistré 8 989 demandes de protection de l'enfance et, en moyenne, 1 344 dossiers actifs de familles par mois. Il y a eu en moyenne 749 demandes par mois, ce qui a donné une moyenne mensuelle de 84 ouvertures de dossiers. Au 31 mars 2011, il y avait 2 775 enfants de moins de 16 ans et 273 enfants de 16 à 19 ans qui ont reçu des services de protection de l'enfance. L'âge moyen des enfants de moins de 16 ans qui ont reçu des services de protection de l'enfance était de 7,2 ans.

Enfants pris en charge

Ce programme est destiné à répondre aux besoins fondamentaux des enfants qui ne peuvent pas vivre avec leur famille biologique, à court ou à long terme, et à voir à l'intérêt supérieur de ces enfants. Le programme vise principalement à trouver un foyer permanent pour ces enfants.

Le Ministère peut conclure une entente avec les parents biologiques ou demander au tribunal d'ordonner que l'enfant soit placé sous la garde temporaire du ou de la ministre. Le but principal est la réunification des enfants avec leur famille biologique. En 2010–2011, il y a eu en moyenne 437 enfants sous la garde temporaire de la ministre chaque mois.

When it is not in the child's best interests to remain with the natural family, the department must seek permanent guardianship of the child, whereby all parental rights and responsibilities are transferred to the Minister. Therefore, the department must provide the children with care to meet their needs and to promote healthy development and independence.

The department makes every effort to ensure that each child under permanent care has a permanent family. All children must have a case plan to ensure that their basic needs and need for permanency are met. To assist in this process, the department utilizes the Looking After Children (LAC) assessment tool.

Under post-guardianship services, the department continues to provide support to youths between 19 and 24 years of age who are enrolled in an educational program or who are unable to support themselves because of a physical, mental or emotional disability.

In 2010-2011, 620 children were in permanent care and 79 youths received post-guardianship services on average per month.

The department has an agreement with the Department of Public Safety to provide case management and residential services to youth sentenced to open custody under the *Youth Criminal Justice Act*.

Family Group Conference

The Family Group Conference is a family-centered decision-making process which brings together a family; a social worker; family group conference coordinator and other service providers to develop a plan for the safety of the child, a plan for reunification or deciding on another permanency option that meets the needs for safety and permanency for the child and family as a whole. The conference is pre-planned, organized and facilitated by the impartial family group conference coordinator, and the process puts the family group at the center of the problem resolution.

Lorsqu'il n'est pas dans l'intérêt supérieur de l'enfant de rester dans sa famille biologique, le Ministère doit demander la tutelle permanente de l'enfant, ce qui a pour effet de transférer les droits et les responsabilités des parents à la ministre. Le Ministère doit donc assurer les soins de l'enfant, répondre à ses besoins et favoriser son développement sain et son autonomie.

Le Ministère déploie tous les efforts pour trouver un foyer permanent aux enfants qui sont sous la tutelle permanente de la ministre. Un plan d'intervention est établi pour chaque enfant afin de répondre à ses besoins fondamentaux et à son besoin de permanence. Pour faciliter ce processus, le Ministère utilise l'outil d'évaluation S'occuper des enfants.

Au moyen des services de post-tutelle, le Ministère continue à offrir des services de soutien aux jeunes de 19 à 24 ans qui sont inscrits à un programme d'études ou qui ne sont pas en mesure de subvenir à leurs besoins en raison d'une incapacité physique, intellectuelle ou affective.

En 2010-2011, il y avait en moyenne par mois 620 enfants sous la garde permanente de la ministre et 79 jeunes qui recevaient des services de post-tutelle.

Le Ministère a une entente avec le ministère de la Sécurité publique pour fournir des services de gestion de cas et des services résidentiels aux jeunes condamnés à la garde en milieu ouvert en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

Concertation familiale

La concertation familiale est un processus décisionnel axé sur la famille. Elle vise à réunir une famille, un travailleur social, un coordonnateur et d'autres fournisseurs de services dans le but d'élaborer un plan pour assurer la sécurité de l'enfant, pour réunifier la famille ou pour choisir une autre option de permanence qui répond aux besoins de sécurité et de permanence de l'enfant et de la famille dans son ensemble. La concertation est planifiée au préalable, organisée et animée par un coordonnateur impartial et met la famille au cœur de la résolution des problèmes.

This service was implemented on January 2, 2009, and in the fiscal year 2010-2011, there were 227 families referred for a Family Group Conference.

Ce service a été mis en œuvre le 2 janvier 2009. Pendant l'exercice financier 2010-2011, 227 familles ont été orientées vers la concertation familiale.

Immediate Response Conference

Immediate Response Conferencing is a professionally driven, family infused decision making process used to engage families and community members, to safeguard children who are at imminent risk of harm and who may need to or have been taken into the Minister's protective care.

This service was implemented on January 2, 2009, and in the fiscal year of 2010-2011, there were 201 families referred for an Immediate Response Conference.

Conférence d'intervention immédiate

Une conférence d'intervention immédiate est une démarche décisionnelle à caractère familial menée par des professionnels et servant à mobiliser les familles et les membres de la collectivité en vue de protéger des enfants qui courent un danger imminent et qui pourraient devoir être mis sous la protection ou qui ont été mis sous la protection du ou de la ministre.

Ce service a été mis en œuvre le 2 janvier 2009. Pendant l'exercice financier 2010-2011, 201 familles ont été orientées vers une conférence d'intervention immédiate.

Family Enhancement Services

In January 2009, Family Enhancement Services program was implemented as a collaborative approach in conjunction with the Child Protection Program. Family Enhancement Services are provided by professional social workers and are intended to engage the family, to enhance family functioning, to maintain the child's security or development, and to support the family when a plan for the care of a child is developed and implemented as the result of a Family Group Conference.

At the conclusion of a child protection investigation, where it has been determined that there are elements of protection indicating that the child's security or development might be in danger in the future if no further intervention is offered, the family can be referred to Family Enhancement Services.

There were 161 active Family Enhancement Services cases open as of March 31, 2011.

Services d'appui à la famille

En janvier 2009, le Programme des services d'appui à la famille a été instauré parmi les approches collaboratives utilisées de concert avec le Programme de protection de l'enfance. Les services d'appui à la famille sont fournis par des travailleurs sociaux professionnels et visent à susciter l'engagement de la famille, à améliorer son fonctionnement, à maintenir la sécurité et le développement de l'enfant et à offrir un soutien à la famille pendant l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'intervention pour l'enfant par suite d'une concertation familiale.

Au terme d'une enquête en protection de l'enfance, qui a fait ressortir certains éléments indiquant que la sécurité ou le développement de l'enfant pourrait être menacé si aucune intervention n'est faite, la famille peut être dirigée vers les Services d'appui à la famille.

En date du 31 mars 2011, il y avait 161 dossiers actifs aux Services d'appui à la famille.

Youth Treatment Program

The Youth Treatment Program is a provincial program that provides specialized services to children and adolescents suffering from conduct disorders (anti-social behavior such as aggression, assault, drug abuse, vandalism and pyromania). The program offers assessments, treatment strategy recommendations, consultations and clinical support to professionals, the children's families, and adolescents receiving this service.

Programme de traitement pour jeunes

Le Programme de traitement pour jeunes est un programme provincial qui fournit des services spécialisés aux enfants et aux adolescents prises avec de graves problèmes de conduite (comportement antisocial comme l'agression, les voies de fait, la toxicomanie, le vandalisme et la pyromanie). Le programme offre des évaluations, des recommandations relatives à la stratégie de traitement, des consultations et un soutien clinique aux professionnels, aux familles des enfants et aux adolescents bénéficiant du service.

Adult Protection

Some adults with a disability and seniors may be subject to various forms of neglect and/or abuse including physical, sexual, psychological, emotional and financial. Abuse and neglect occurs in the home, community and institutional settings and cuts across all socioeconomic levels, and all ethnic, cultural, rural and urban populations.

The Government of New Brunswick continues to strive towards a society free from abuse in which all persons can live safely with dignity and respect. The Department of Social Development is mandated, under the *Family Services Act*, to investigate and address reported incidences of abuse and neglect of adults with disabilities and seniors.

Adult Protection is a complex program which must strike a balance between society's responsibility to protect vulnerable adults and seniors and the inherent right of an individual to live his or her life according to his or her own beliefs and wishes. Adult Protection services may include investigations, case management, referrals for services, court ordered supervision, property management and other trustee/guardianship duties. A mentally competent client does have the right to refuse services if he or she so chooses.

Protection referrals can be made 24 hours per day, 7 days per week by calling the nearest regional office of Social Development.

In 2010-2011, there were 1 230 Adult Protection referrals with a monthly average of approximately 111 active protection cases.

Protection des adultes

Il peut arriver que des adultes handicapées et des personnes âgées soient victimes de diverses formes de négligence ou de violence de nature physique, sexuelle, psychologique, affective et financière. La violence et la négligence se produisent à la maison, dans la collectivité et en milieu institutionnel et recoupent tous les niveaux socioéconomiques ainsi que toutes les populations ethniques, culturelles, rurales et urbaines.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick continue de travailler vers une société dépourvue de violence où tout le monde peut vivre en toute sécurité, dans la dignité et le respect. Le ministère du Développement social a pour mandat, en vertu de la *Loi sur les services à la famille*, d'enquêter sur les cas signalés de violence et de négligence mettant en cause des personnes handicapées et des personnes âgées, et de les régler.

Le programme de protection des adultes est un programme complexe qui doit trouver un juste milieu entre la responsabilité qu'a la société de protéger les adultes et les personnes âgées vulnérables et le droit inhérent qu'a chaque personne de vivre sa vie selon ses croyances et ses désirs. Les services peuvent comprendre l'enquête, la gestion de cas, l'aiguillage vers des services, la surveillance ordonnée par la cour, la gestion des biens et d'autres fonctions d'administration fiduciaire ou de tutelle. Une personne mentalement capable a le droit de refuser les services si elle le souhaite.

Les demandes de protection peuvent être faites 24 heures sur 24, tous les jours de la semaine, en téléphonant au bureau régional de Développement social le plus proche.

Il y a eu 1 230 demandes de protection des adultes en 2010-2011, avec une moyenne mensuelle d'environ 111 dossiers actifs.

After Hours Emergency Social Services (AHESS)

After Hours Emergency Social Services is a toll-free telephone line (1-800-442-9799) that enables the Department of Social Development to respond to requests for emergency services. The AHESS provides services from 4:30 pm to 8:15 am during weekdays and on a 24-hour basis on weekends, holidays, storm days and any other time when the regional offices are closed.

The social workers staffing the telephones have the authority to carry out all the functions related to receiving intakes, conducting assessments, making initial decisions regarding the provision of telephone crisis counselling, referring callers to the appropriate regional office and arranging for the provision of emergency financial assistance.

In 2010-2011, AHESS processed 11 353 calls.

Community Agency Support

Funding is provided to the following community agencies to support and increase their capacity to provide therapeutic services in their community:
Big Brothers, Big Sisters; Family Enrichment & Counselling (Fredericton); Support Benefits Family; Restigouche Family Crisis Inc. (Campbellton); Option Counselling (Moncton); Moncton Support SGL Mothers; Services à la Famille Nepisiguit Inc.; Moncton Respite Services; Services de famille (Péninsule acadienne); Fredericton Family Violence Program; Services à la famille Restigouche; Services support à la famille Edmundston; SFN Virage/Turning Point (Bathurst); and Moncton Family Services Inc.

Service de permanence centralisé (SPC)

Le Service de permanence centralisé est une ligne téléphonique sans frais (1-800-442-9799) où on répond aux demandes de services d'urgence du ministère du Développement social. Le service de permanence fonctionne de 16 h 30 à 8 h 15 les jours de semaine et 24 heures sur 24 les fins de semaine, les congés fériés, les jours de tempête et à tout autre moment où les bureaux régionaux sont fermés.

Les travailleurs sociaux qui répondent au téléphone sont chargés d'assumer les fonctions reliées à l'accueil, d'effectuer des évaluations, de décider s'il s'agit d'une situation d'urgence nécessitant des services de consultation par téléphone, d'adresser la personne au bureau régional concerné et de prendre des dispositions pour fournir à la personne des prestations financières d'urgence.

En 2010-2011, le SPC a traité 11 353 appels.

Soutien aux organismes communautaires

Un financement est accordé aux organismes communautaires ci-dessous afin d'appuyer et d'accroître leurs moyens pour ce qui est d'offrir des services thérapeutiques dans leur collectivité :
Grands frères, Grandes sœurs; Family Enrichment & Counseling (Fredericton); Support Benefits Family; Restigouche Family Crisis Inc. (Campbellton); Option Counseling (Moncton); Moncton Support SGL Mothers; Services à la famille Nepisiguit Inc.; Moncton Respite Services; Services de famille (Péninsule acadienne); Fredericton Family Violence Program; Services à la famille Restigouche; Services support à la famille Edmundston; SFN Virage/Turning Point (Bathurst); Moncton Family Services Inc.

Core Business Area: Valued Employees

Secteur d'activité principal : Valorisation des employés

Human Resource Services

As a strategic business partner, the Human Resource Services branch provides support and services to management and staff in an effort to increase organizational effectiveness and maximize performance while supporting the strategies and goals of the department. In fiscal year 2010-2011, the key priority focused on the implementation of a three year HR plan, which outlined transformational activities in the following five key action areas: Talent Management, Leadership Development, Learning and Performance-Focused Workplace, Employee and Workplace Wellness and HR Support; and Communication and Collaboration.

The branch is currently comprised of the following two units; Employee Relations Services and Employee and Organizational Development. The Compensation and Benefits Unit, which was previously part of the branch, was absorbed by the NBISA in November 2010. Significant effort was put forth to facilitate this transition. The remaining functions of the Compensation and Benefits Unit that were not absorbed by NBISA were absorbed by the Employee Relations Services Unit and the Employee and Organizational Development Unit.

Employee Relations Services

In 2010–2011, the department participated in the collective bargaining process for the CUPE 1418 collective agreement and the CUPE 1190 collective agreement.The department continues to be involved in the collective bargaining process for the Administrative Assistants, Clerical and Regulatory Office, Data Processing and Duplicating Equipment Operation Group.

Services des ressources humaines

À titre de partenaire opérationnel stratégique, la Direction des services des ressources humaines offre un soutien et des services liés à la gestion et au personnel afin d'accroître l'efficacité organisationnelle et d'optimiser le rendement, tout en appuyant les stratégies et les objectifs du Ministère. Au cours de l'année financière 2010-2011, la priorité essentielle a été l'élaboration d'un plan triennal en matière de ressources humaines, décrivant les activités transformationnelles dans les cinq domaines prioritaires suivants : gestion des talents; développement du leadership; milieu de travail axé sur l'apprentissage et le rendement; mieux-être en milieu de travail et soutien aux RH; communication et collaboration.

La Direction comprend les deux unités suivantes : Service des relations avec les employés et Perfectionnement des employés et développement organisationnel. L'Unité de la rémunération et des avantages sociaux, qui faisait antérieurement partie de la Direction, a été absorbée par l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB) en novembre 2010. D'importants efforts ont été déployés pour faciliter cette transition. Les fonctions restantes de cette unité qui n'ont pas été absorbées par l'ASINB ont été transférées à l'Unité du service des relations avec les employés et à l'Unité du perfectionnement des employés et du développement organisationnel.

Service des relations avec les employés

En 2010-2011, le Ministère a participé au processus de négociation des conventions collectives des sections locales 1418 et 1190 du SCFP. Le Ministère continue de participer au processus de négociation des conventions collectives du groupe des adjointes administratives, commis aux écritures et aux règlements et préposées au matériel de bureau, d'informatique et de polycopie.

Employee and Organizational Development

Significant work continued on the five key action areas of the three year strategic human resources plan. This work included the implementation of recommendations from the Attraction, Recruitment and Retention Strategy for Child Protection Social Workers, the approval of changes to the Safety and Security of Employees policy, in addition to hosting 25 Wellness Profile Clinic days across the province. The unit also acted as a change agent for the NBISA transition. Sixty-three employees were recognized for years of service at the annual Long Service Recognition Dinner, and 347 employees were informally recognized through the Employee Recognition and Appreciation Program.

In addition, the branch also implemented the final steps in organizational restructuring activities for the central office. These changes will result in greater opportunities to build leadership capacity and meet our future succession planning requirements. The department is committed to providing a structure and environment where high potential employees can develop management and leadership skills.

Perfectionnement des employés et développement organisationnel

Un travail considérable a été effectué en ce qui concerne les cinq domaines prioritaires du plan stratégique triennal en matière de ressources humaines. Sont à mentionner, notamment, la mise en œuvre des recommandations issues de la stratégie visant à attirer, à recruter et à maintenir des travailleurs sociaux en protection de l'enfance, l'approbation de modifications à la directive relative à la sécurité des employés et la tenue de 25 journées de la Clinique d'évaluation du mieux-être dans l'ensemble de la province. L'Unité a également fait fonction d'agent de changement pour la transition à l'ASINB. Par ailleurs, 63 employés ont été reconnus lors du souper annuel tenu pour souligner leurs longs états de service et 347 autres ont été reconnus officieusement au titre du Programme de reconnaissance et d'appréciation des employés.

De plus, la Direction a participé aux dernières activités de restructuration organisationnelle du bureau central. Ces changements permettront de renforcer les capacités en leadership et de répondre à nos futurs besoins en matière de planification de la relève. Le Ministère est résolu à offrir une structure et un environnement où les employés qui ont beaucoup de potentiel peuvent développer leurs compétences en gestion et en leadership.

Core Business Area: Managing Effectively and Efficiently

Policy, Legislation and Intergovernmental Relations

The Policy, Legislation and Intergovernmental Relations Branch is responsible for the development, analysis and interpretation of policy and legislation. It ensures linkages with other provincial government departments, with other provincial and territorial governments and with the federal government on issues related to income support, housing, early childhood development, disability, family violence and other social policy issues. It provides support, briefing materials and analysis to the Minister of Social Development during sessions of the Legislative Assembly. It also co-ordinates responses to Human Rights Complaints, Right-to-Information requests, Ombudsman investigations and Child and Youth Advocate investigations.

Policy Development

The major focus in this area was the continued monitoring and analysis of the department's legislative and policy frameworks.

The branch provides information, background material and legal and policy interpretation to other divisions of the department. It coordinates the development of departmental cabinet documents. Key policy initiatives in 2010-2011 included:

- Regulations for the *Economic and Social Inclusion Act* that provided for the creation of the Economic and Social Inclusion Corporation and the Community Inclusion Networks to carry on the work of poverty reduction at the community level.
- Changes to the *Family Services Act* to facilitate the transfer of early childhood services to the Department of Education and Early Childhood Development.
- Extending coverage of child protection to all children under the age of 19.

Secteur d'activité principal : Gestion efficace et efficiente

Planification intégrée, établissement de rapports et imputabilité

La Direction de la politique planification intégrée, établissement de rapports et imputabilité est chargée d'élaborer, d'analyser et d'interpréter les lois et les directives. Elle assure la liaison avec d'autres ministères de la province, les autres gouvernements provinciaux et territoriaux et le gouvernement fédéral pour les questions touchant le soutien du revenu, le logement, le développement de la petite enfance, les personnes handicapées, la violence familiale et d'autres questions de politique sociale. Elle fournit des services de soutien, de la documentation et des analyses à la ministre du Développement social pendant les sessions de l'Assemblée législative. Elle coordonne les réponses aux plaintes concernant les droits de la personne et aux demandes invoquant la *Loi sur le droit à l'information*, les enquêtes menées par l'ombudsman et celles menées par le défenseur des enfants et de la jeunesse.

Élaboration des politiques

Le travail dans ce domaine a surtout porté sur la surveillance et l'analyse continues des cadres législatif et stratégique du Ministère.

La Direction fournit des renseignements, de la documentation et des interprétations de textes juridiques et de directives aux autres divisions du Ministère. Elle coordonne aussi l'élaboration des documents ministériels destinés au Cabinet. Les principales initiatives stratégiques de 2010-2011 sont les suivantes :

- Élaboration des règlements de la *Loi sur l'inclusion économique et sociale* qui ont permis la création de la Société de l'inclusion économique et sociale et des Réseaux communautaires d'inclusion afin de poursuivre le travail de réduction de la pauvreté au niveau communautaire.
- Modification de la *Loi sur les services à la famille* afin de faciliter le transfert des services à la petite enfance au ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance.
- Extension des services de la Protection de l'enfance à tous les enfants âgés de moins de 19 ans.

Consultation and Negotiation

The branch represented the interests of New Brunswick in a number of Federal/Provincial/Territorial Forums, including social services, housing and seniors. Discussions with the federal government continued regarding the future of labour market supports for persons with disabilities as well as the continued need for federal funds for the Residential Rehabilitation Assistance Program, Affordable Housing and the Homelessness Partnership Strategy, all of which were due to expire March 2011.

The branch is playing a role in working with First Nations, mainly by advising on the development of new social assistance policies for First Nations and negotiating with Aboriginal Affairs and Northern Development Canada and First Nations on the development of a new service delivery model for child and family services in First Nation communities.

Consultation et négociations

La Direction a représenté les intérêts du Nouveau-Brunswick à plusieurs forums fédéraux-provinciaux-territoriaux portant notamment sur les services sociaux, le logement et les aînés. Les discussions se poursuivent avec le gouvernement fédéral en ce qui concerne l'avenir des mesures de soutien aux personnes handicapées sur le marché du travail et les besoins constants de financement fédéral pour le Programme d'aide à la remise en état des logements, le logement abordable et la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, lesquels devaient prendre fin en mars 2011.

La Direction joue un rôle dans les relations avec les Premières Nations, notamment en donnant des conseils sur l'élaboration de nouvelles directives en matière d'aide sociale pour les Premières Nations et en négociant avec Affaires autochtones et Développement du Nord Canada et les Premières Nations relativement à l'élaboration d'un nouveau modèle de prestation de services à l'enfance et à la famille dans les collectivités des Premières Nations.

Legislative Support

The branch prepared background material and briefing notes for the Minister on emerging issues, responses in the Legislature, the Throne Speech, the budget and estimates debates. The branch also supported the Minister at Committee of the Whole in explaining legislation for amendments to the *Family Services Act*.

Integrated Planning, Reporting and Accountabilities

The Integrated Planning, Reporting and Accountabilities branch is responsible for coordinating the strategic planning process, undertaking research relevant to the department, strategic data analysis, coordinating correspondence on general and program-related issues, coordinating responses to inquiries on general and program-related issues, and evaluating departmental programs and services.

Soutien législatif

La Direction a rédigé, à l'intention de la ministre, de la documentation et des notes d'information concernant les questions de l'heure, les réponses à l'Assemblée législative, le discours du Trône ainsi que les débats sur le budget et les prévisions budgétaires. De plus, la Direction a appuyé la ministre lors de réunions du comité plénier en expliquant les mesures législatives prises, notamment en ce qui concerne les modifications apportées à la *Loi sur les services à la famille*.

La Direction de la planification intégrée, de l'établissement de rapports et de l'imputabilité

La Direction de la planification intégrée, de l'établissement de rapports et de l'imputabilité est chargée de coordonner le processus de planification stratégique, d'entreprendre des recherches dans des domaines pertinents pour le Ministère, de faire l'analyse de données stratégiques, de coordonner la correspondance sur des questions d'ordre général ou se rapportant aux programmes, de coordonner les réponses aux demandes de renseignements à cet égard et d'évaluer les programmes et les services du Ministère.

Planning

In 2010-2011, the branch provided ongoing support for the creation of the Economic and Social Inclusion Corporation. The Economic and Social Inclusion Corporation is tasked with implementing and overseeing the New Brunswick poverty reduction plan: *"Overcoming Poverty Together: The New Brunswick Economic and Social Inclusion Plan"*.

Research

The branch continued to participate in provincial and national research networks. Branch staff co-chaired the working group on housing operating under the mandate of the National Housing Research Committee. Staff also served on the Social Development Research and Information Committee; External Research Program Selection Committee; Atlantic Senior Housing Research Alliance; Research Committee for the NB2026 Learning Initiative; Research Committee on the Atlantic Institute on Aging; and the Pan-Canadian EDI project.

Reports

The Corporate Data & Analysis Unit produced approximately 140 ad hoc reports and 10 080 regular reports from specified client information systems. As well, 888 regular monthly reports and 13 ad hoc reports were produced pertaining to telephone screening.

Evaluation

The branch was involved in a number of evaluations in 2010-2011, including the Post Guardianship Program; the Carelink Advantage Pilot Program (in partnership with the Atlantic Institute on Aging)' the SistemaNB pilot in Moncton; and the 3.5 Hours of Care in Nursing Home Pilot Project. Work on these evaluation projects is at various stages of completion and continue in 2011-2012.

Planification

En 2010-2011, la Direction a continué d'appuyer la création de la Société d'inclusion économique et sociale, qui a pour mandat de mettre en œuvre et de surveiller le plan de réduction de la pauvreté du Nouveau-Brunswick, Ensemble pour vaincre la pauvreté : Le plan d'inclusion économique et sociale pour le Nouveau-Brunswick.

Recherche

La Direction a maintenu sa participation à des réseaux de recherche provinciaux et nationaux. Son personnel a coprésidé le groupe de travail sur le logement et la santé, constitué en vertu du mandat du Comité national de recherche sur le logement. Il a également participé au comité de recherche et d'information sur le développement social, au comité de sélection des programmes de recherche externes, à l'Atlantic Senior Housing Research Alliance, au comité de recherche pour l'initiative d'apprentissage NB2026, au comité de recherche de l'Institut atlantique sur le vieillissement et au projet pancanadien sur l'instrument de développement précoce.

Rapports

L'Unité des données ministérielles et de l'analyse a produit quelque 140 rapports spéciaux et 10 080 rapports réguliers à partir de divers systèmes d'information sur les clients. Elle a également généré 888 rapports mensuels et 13 rapports spéciaux sur le dépistage par téléphone.

Évaluation

La Direction a participé à plusieurs évaluations en 2010-2011, notamment celles du Programme de post-tutelle, du programme pilote de Care Link Advantage (en partenariat avec l'Institut atlantique sur le vieillissement), du projet pilote SistemaNB à Moncton et du projet pilote des 3,5 heures de soins dans les foyers de soins. Ces travaux d'évaluation avancent à différents rythmes et se poursuivront en 2011-2012.

Communications

The Communications Branch is responsible for the delivery of communications services on behalf of the Minister and the department. This includes responsibility for meeting the communication needs of the minister as well as media relations for the department.

The branch responds to media calls and provides information required to explain or clarify departmental policies, programs and services. Support is provided to the department while the Legislative Assembly is in session, particularly in the writing of speeches, statements and briefing notes and the monitoring of the media on departmental issues. The branch also provides assistance with marketing for the department's programs and services.

Finance and Administration

The Finance and Administration Branch consists of the following units: Budget and Financial Reporting; Accounting Services; Audit Services; Payment and Administrative Services.

Budget and Financial Reporting

Budget and Financial Reporting is responsible for financial reporting, financial planning, budgeting and the interim financial statement process. This unit provides financial information on revenues and expenditures, analysis and advice to management and central agencies. (See Appendix 1)

Accounting Services

Accounting Services develops financial policies and procedures to ensure sound practices. The unit maintains the integrity and control of the various automated payment systems. It prepares financial reports on housing programs to the federal government, administers the departmental revenue and other applications used for purchasing and financial reporting.

Audit Services

The Audit Services Unit is responsible for the Internal Audit, Caseload Sampling and Telephone Case Review units.

Communications

La Direction des communications fournit des services de communication au nom des ministres et du Ministère. Elle doit répondre aux besoins de communications des ministres et s'occuper des relations avec les médias au nom du Ministère.

La Direction répond aux appels des médias et leur fournit les renseignements nécessaires pour expliquer ou clarifier les directives, les programmes et les services du Ministère. La Direction fournit des services de soutien au Ministère pendant la session de l'Assemblée législative, notamment en rédigeant des discours, des déclarations et des notes de synthèse, en plus de faire le suivi de la couverture des médias. La Direction offre également de l'aide en ce qui concerne la promotion et le marketing des programmes et services du Ministère.

Finances et administration

La Direction des finances et de l'administration est composée des unités suivantes : Rapports budgétaires et financiers, Services de comptabilité, Services de vérification, Traitement des paiements et Services administratifs.

Rapports budgétaires et financiers

Cette unité est chargée des rapports financiers, de la planification financière, de l'établissement du budget et d'états financiers intermédiaires pour le Ministère. Elle fournit des renseignements financiers sur les recettes et les dépenses ainsi que des analyses et des conseils à la Direction et aux organismes centraux (voir l'annexe 1).

Services de comptabilité

Les Services de comptabilité élaborent des directives et des modalités financières afin de garantir de saines pratiques. L'unité assure l'intégrité et le contrôle des divers systèmes de paiement automatique. De plus, l'unité prépare des rapports financiers sur les programmes d'habitation à l'intention du gouvernement fédéral et administre les recettes du Ministère ainsi que d'autres applications utilisées pour les achats et la communication de l'information financière

Services de vérification

Les Services de vérification ont la responsabilité des vérifications internes, de l'échantillonnage des clients et des enquêtes par téléphone sur les dossiers.

Internal Audit

Internal Audit is an independent group within the department responsible for evaluating internal control systems and measuring their effectiveness.

During fiscal year 2010-2011, 14 system and control reviews were performed. Throughout the year, internal control assessment advice was provided to departmental management.

Caseload Sampling

The Caseload Sampling Unit is responsible for monitoring the continuing eligibility of the provincial social assistance caseload that is administered by the Program Delivery Division.

The unit also provides an advisory service to regional investigators and coordinates professional development sessions for both the unit and regional investigators.

During fiscal year 2010-2011, the unit sampled 1 142 cases and realized a net reduction in caseload expenditures amounting to $25 817 for at least one month.

Telephone Case Review

The Telephone Case Review Unit is responsible for complementing the case management process by contacting selected groups of social assistance clients via telephone to confirm the information on file.

During fiscal year 2010-2011, this unit completed 2 781 telephone reviews and identified changes in information that realized a net reduction in caseload expenditures amounting to $108 064 for at least one month.

Payment and Administrative Services

The Payment Processing Unit is responsible for the processing of administrative accounts payable, grants, day care invoices, health services benefits and travel claims.

The Administrative Services Unit is responsible for central office accommodations, reception, security, records management, the PASS Project, GNB Infosource, central office supplies and mail services

Vérifications internes

L'Unité de vérification interne est, au sein du Ministère, un groupe autonome chargé d'évaluer les mécanismes internes de contrôle et d'en mesurer l'efficacité.

Au cours de l'année financière 2010-2011, 14 vérifications des systèmes et des contrôles ont été réalisées. Tout au long de l'année, des avis sur l'évaluation des contrôles internes ont été fournis à la direction du Ministère.

Échantillonnage des clients

L'Unité d'échantillonnage des clients a pour rôle de vérifier l'admissibilité continue des cas de l'aide sociale dont l'administration relève de la Division de la prestation des programmes.

L'Unité fournit également des services de consultation aux enquêteurs régionaux et elle coordonne les séances de perfectionnement professionnel destinées à son personnel et aux enquêteurs régionaux.

Durant l'année financière 2010-2011, l'Unité a échantillonné 1 142 dossiers et a réalisé des économies nettes de 25 817 $ pour au moins un mois au chapitre des dépenses liées au nombre de cas.

Enquêtes par téléphone sur les dossiers

L'Unité des enquêtes par téléphone complète le processus de gestion des cas, en communiquant par téléphone avec des groupes choisis de clients de l'aide sociale afin de confirmer les renseignements au dossier.

En 2010-2011, l'unité a mené 2 7814 enquêtes qui ont permis de détecter des changements aux renseignements, ce qui a engendré des économies nettes de 108 064 $ pour au moins un mois au chapitre des dépenses liées au nombre de cas.

Traitement des paiements et Services administratifs

L'Unité de traitement des paiements est chargée du traitement des comptes créditeurs d'administration, des subventions, des factures des garderies, des prestations de services de santé et des demandes de remboursement des frais de déplacement.

L'Unité des services administratifs est chargée des locaux du bureau central, de la réception, de la sécurité, de la gestion des dossiers, du projet SSA, du répertoire du gouvernement du Nouveau-Brunswick, des fournitures du bureau central et du courrier.

Information Technology Services Branch

The Information Technology Services (ITS) Branch partners with and supports all departmental program areas in achieving their business objectives by providing a supportive catalyst for change through innovative business solutions design and development and the implementation of the appropriate information technology tools and services. A key part of this responsibility is focusing on the essential business policies, practices and processes that the department's applications and systems support.

Specifically, ITS is responsible for Systems Development, Support and Maintenance, Client Systems Business Support, and Information Technology infrastructure services. The branch provides these services through a combination of internal departmental staff and several private-sector companies.

Systems Development and Support

The ITS Branch provides application development, maintenance and support to more than 120 systems using internal staff and staff from several private-sector companies. This includes everything from applications user account administration, production control, systems operation, ongoing maintenance, application enhancements, report creation and new systems development. In addition, there were over 40 key projects undertaken during the year.

The following were among the major activities this year:

- Drafting of the Systems
- Development Agreement for a private sector partner to implement a new Housing Business System (Integrated Housing Solution)
- Completed discovery and planning activities for the new Integrated Housing Solution
- Piloted a secure email and file transfer mechanism for Health Services

Direction du service de technologie de l'information

La Direction du service de technologie de l'information (STI) appuie tous les secteurs de programmes du Ministère et travaille en partenariat avec eux pour qu'ils puissent atteindre leurs objectifs opérationnels. Pour ce faire, il agit comme catalyseur de changement grâce à la conception de solutions opérationnelles innovatrices et à l'élaboration et la mise en œuvre d'outils et de services appropriés en matière de technologie de l'information. Un des volets importants de ce mandat consiste à axer ses efforts sur les politiques, les pratiques et les processus administratifs essentiels qui sont appuyés par les applications et les systèmes du Ministère.

De façon plus particulière, la Direction du STI est chargée des services de mise au point, de soutien et de maintenance des systèmes, du soutien aux activités des systèmes relatifs aux clients et de l'infrastructure de la technologie de l'information. Ces services sont offerts par le personnel interne et plusieurs entreprises du secteur privé

Développement et soutien des systèmes

La Direction du STI offre des services de développement, de maintenance et de soutien des applications pour plus de 120 systèmes grâce à son personnel interne et au personnel de plusieurs entreprises du secteur privé. Les services offerts comprennent, entre autres, l'administration des comptes d'utilisateur des applications, le contrôle de la production, l'exploitation des systèmes, la maintenance régulière, l'amélioration des applications, la production de rapports et le développement de nouveaux systèmes. En outre, plus de 40 projets importants ont été entrepris pendant l'année.

Activités importantes entreprises cette année:

- Conception des systèmes;
- Élaboration d'une entente pour la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion du logement par un partenaire du secteur privé (Solution de logement intégrée);
- Activités d'enquête préalable et de planification en vue de la nouvelle Solution de logement intégrée;
- Essai d'un mécanisme sécurisé de courriel et de transfert de fichiers pour les Services de santé;

- Helpdesk application documentation project as part of preparation to move to the new NBISA IT Service Desk;
- Several GISSP remediation activities for applications;
- NB Families on First Nations pre-demonstration site planning and preparation activities for St. Mary's First Nation.

The Internal Application Support Unit received response to, and completed 675 application inquiries, helpdesk and change requests in addition to operational requirements.

Several major business changes, central government mandated updates, and technical upgrades were implemented in all of our major applications, and many of our smaller applications.

Client Systems Business Support

The Client Systems Business Support Unit provides day to day support, business analysis and consultation to all regional offices and central office staff on business applications and work process issues as well as management of all system enhancements to the NBCase, NBClient, VEIS and NBFamilies applications.

- Projet de documentation d'une application de service de dépannage dans le cadre des préparatifs visant le transfert au nouveau comptoir de services de TI de l'ASINB ;
- Activités de remédiation relatives à la Politique du gouvernement en matière de sécurité des systèmes d'information pour plusieurs applications;
- Activités de planification et de préparation en vue d'établir le système Familles NB dans le bureau de la Première Nation de St. Mary.

En plus de s'occuper de ses tâches opérationnelles, l'équipe du Service de soutien aux applications internes a répondu à 675 demandes de renseignements sur les applications, de dépannage et de modifications.

Plusieurs changements opérationnels d'envergure, mises à jour mandatées par le gouvernement central et mises à niveau techniques ont été effectués dans toutes nos applications importantes.

Soutien aux activités des systèmes relatifs aux clients

L'Unité du soutien aux activités des systèmes relatifs aux clients offre au personnel des bureaux régionaux et du bureau central des services de soutien courants, d'analyse des activités et de consultation sur les applications et les processus de travail, de même que des services de gestion des améliorations aux systèmes NBCas, NBClient et Familles NB, y compris le système de facturation électronique des vendeurs.

The following are highlights of activities and outcomes for the Client Systems Business Support Unit for 2010-2011:

- Provided user support to approximately 1 700 staff for a number of large client information systems.

- There was one major system release and twelve emergency releases completed in NBCase and three major system releases in NBFamilies. These releases implemented more than 24 NBCase work requests and more than 63 NBFamilies work requests that were directly beneficial to the business and user community. These changes are explained in the detailed Release Notices that are distributed with each release.

- NBFamilies releases accomplished the updating of seasonal allowance to ensure accurate non-duplicate payments; a demonstration project implementing automated case management within a First Nations community; phase 4 of the disability support program changes, and development of a new assessment system and tools to implement the new Child Protection New Directions project along with several other changes.

- NBCase new releases accomplished GL charge code changes, health services additional codes, ESIC and Disability Support program costs, realignment of budgets, the denturist agreement, disability supplement changes, addition of registered disability savings plan, the new senior day care centre in Chaleur, service seat counts, the disabling of ECI benefits and several other changes.

- The two respective Business Support Teams received a total of 2 151 service requests; 537 service requests for NBCase and 1 614 service requests for NBFamilies.

- Implementation of a New User Support Model and Team Restructuring for Client Systems Business Support Team was completed.

Voici les faits saillants des activités et des résultats pour l'unité du soutien aux activités des systèmes relatifs aux clients pour l'année 2010-2011:

- Un service de soutien aux usagers a été offert à environ 1 700 employés relativement à de nombreux systèmes d'information sur les clients.

- Il y a eu une nouvelle version importante et 12 versions d'urgence pour le système NBCas, ainsi que trois nouvelles versions importantes pour Familles NB. Ces versions ont donné suite à plus de 24 demandes de travail relatives à NBCas et à plus de 63 demandes de travail relatives à Familles NB qui ont eu une utilité directe pour le Ministère et les utilisateurs. Ces modifications sont expliquées dans les avis qui sont distribués avec chaque nouvelle version.

- Les nouvelles versions de Familles NB intègrent, entre autres, la mise à jour de l'allocation saisonnière afin de garantir des paiements exacts et d'éviter les paiements en double; un projet de démonstration sur la mise en œuvre de la gestion de cas automatisée dans une communauté des Premières Nations; la quatrième phase du projet de modification du programme de soutien aux personnes handicapées; et l'élaboration d'un nouveau système et de nouveaux outils d'évaluation associés à la mise en œuvre du projet Nouvelles orientations de la Protection de l'enfance.

- Les nouvelles versions de NBCas intègrent, entre autres, la modification des codes de facturation du grand livre général; l'ajout de codes pour les services de santé; les coûts de la Société d'inclusion économique et sociale et du Programme d'aide aux personnes handicapées; le remaniement du budget; l'entente avec les denturologistes;les modifications apportées au supplément d'invalidité; l'ajout du régime enregistré d'épargne-invalidité; le nouveau centre de jour pour aînés de la région Chaleur; le nombre de places réservées aux clients pour différents services sous-traités; et la désactivation des prestations de l'IPE.

- Les deux équipes respectives du Soutien aux activités ont reçu un total de 2 151 demandes de service, dont 537 demandes pour NB Cas et 1 614 pour Familles NB.

- On a terminé la mise en œuvre d'un nouveau modèle de soutien à l'utilisateur et on a restructuré l'équipe de Soutien aux activités des systèmes relatifs aux clients.

Operations and Technical Support

The following are highlights of activities and outcomes for 2010-2011:

- OCS was implemented department wide resulting in significant savings in travel expenses.
- Continuation of testing and preparation for our disaster recovery site was undertaken.
- Our roadmap projects for NBCase and NBFamilies continued.
- Desktop and laptop evergreening occurred.
- New Admin password application was implemented.
- GISSP compliance was ongoing with the highlights being the completion of training for Applications Business owners; implementation of security templates for servers, a Threat and Risk Assessment was completed for NBCase; and distribution of security information to end users and documentation of technical procedures was ongoing.
- Established the new Integrated Housing Solution Technical Committee, providing input to the Housing Architecture, and entrenching standards developed in Social Development.
- Server support teams implemented the following technical projects: Linux upgrades, server virtualization, IHS and MF servers' implementation, completed implementation of IP monitor resulting in savings for the department, NBCase roadmap/infrastructure requirements.
- Desktop support team implemented the technical projects such as: Vista SP 2 deployment. Application virtualization, EPO consolidation with NBISA, OCS roll-out, VPN upgrade from entrust to SSL VPN, Windows 7 strategies, and the clean-up of Active Directory.
- Resolved 15 000 end user incidents and requests at the helpdesk.
- Assisted NBISA with the service desk transition.
- Assisted NBISA with the payroll transition.
- Assisted NBISA with the accounts payable transition.

Soutien technique et des opérations

Voici les faits saillants des activités et des résultats pour l'année 2010-2011 :

- Le système de téléconférence OCS a été mis en œuvre dans l'ensemble du Ministère, ce qui a généré des économies importantes au chapitre des frais de déplacement.
- Poursuite de l'évaluation et de la préparation de notre site de reprise après sinistre.
- Poursuite du projet de feuille de route pour NBCas et Familles NB.
- Remplacement d'ordinateurs de bureau et d'ordinateurs portatifs.
- Mise en œuvre d'une nouvelle application pour les mots de passe des administrateurs.
- Poursuite de l'évaluation de la conformité à la Politique du gouvernement en matière de sécurité des systèmes d'information, les faits saillants étant l'achèvement de la formation destinée aux propriétaires fonctionnels des applications, l'établissement de gabarits de sécurité pour les serveurs et la réalisation d'une évaluation des menaces et des risques pour NBCas. La distribution de renseignements sur la sécurité aux utilisateurs finaux et la consignation de procédures techniques figuraient aussi parmi les activités en cours.
- Mise sur pied du nouveau comité technique sur la Solution de logement intégrée, mandaté de contribuer à l'architecture du logement et de mettre en œuvre les normes établies au ministère du DS.
- Les équipes de soutien aux serveurs ont réalisé les projets techniques suivants : mises à niveau de Linux; virtualisation des serveurs; établissement des serveurs de la Solution de logement intégrée et de la version de maintenance; achèvement de la mise en œuvre du moniteur PI, ce qui a généré des économies pour le Ministère; exigences de la feuille de route ou de l'infrastructure pour NBCas.
- L'équipe de soutien aux applications de bureau a réalisé les projets techniques suivants : déploiement de Vista SP 2, virtualisation des applications; consolidation de l'EPO avec l'ASINB; établissement du système de téléconférence OCS; mise à niveau du RPV en passant d'Entrust à SSL VPN; stratégies associées à Windows 7; et nettoyage d'Active Directory.
- Le service de dépannage a résolu 15 000 demandes et incidents liés aux utilisateurs finaux.
- Participation au transfert du comptoir de services à l'ASINB.
- Participation au transfert du service de la paie à l'ASINB.
- Participation au transfert du service des comptes créditeurs à l'ASINB.

Program Design & Quality Management (Division)

The Program Design and Quality Management Division (PD&QM) is responsible for the planning, design and monitoring, from a provincial perspective, of all departmental programs. This would include the interpretation of program guidelines, procedures, policies, standards, regulations and legislation. The PD&QM Division has been divided into three branches, each responsible for a number of core businesses: Community and Individual Development; Child and Youth Services and Adults with Disabilities and Seniors Services.

Community and Individual Development

The Community and Individual Development Branch is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental programs and services intended to help develop the community capacity necessary to support the clients of the department as well as to help individuals achieve and maintain self-reliance. The Community and Individual Development Branch comprises of three units: Community and Human Resources Development, Early Childhood Services and Housing and Homelessness.

Community and Human Resources

The Community and Human Resource Development Unit is responsible for the planning, design and monitoring of income support programs and all departmental programs and services intended to help develop the community capacity necessary to support the clients of the department as well as to help individuals achieve and maintain self-reliance. Programs and services in this area include: Transitional Assistance and Extended Benefits Programs; all income support benefits; the Family Support Ordered Services; Financial Case Management Services for Social Assistance Clients; Career Development Options Program and Work Services for Social Assistance Clients; the Community Involvement Program; the Home Orientation and Management Program; Food Security and the Community Volunteer Action Program.

Conception des programmes et gestion de la qualité (Division)

La Division de la conception des programmes et de la gestion de la qualité voit à planifier, à concevoir et à surveiller, selon une perspective provinciale, tous les programmes du Ministère. À ce titre, elle interprète les lignes directrices, les procédures, les directives, les normes, les règlements et les lois concernant les programmes.La Division a été divisée en trois directions, chacune responsable d'un certain nombre de secteurs d'activité principaux : Développement communautaire et individuel, Services à l'enfance et à la jeunesse, Services aux adultes handicapés et aux aînés.

Développement communautaire et individuel

La Direction du développement communautaire et individuel voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et des services du Ministère visant à contribuer au renforcement des capacités communautaires nécessaires pour soutenir les clients du Ministère et pour aider les gens à devenir ou à demeurer autonomes. La Direction comprend trois unités : Développement des ressources communautaires et humaines, Services à la petite enfance, Logement et itinérance.

Ressources communautaires et humaines

Le secteur du développement des ressources communautaires et humaines voit à planifier, à concevoir et à surveiller les programmes d'aide au revenu et tous les programmes et services du Ministère visant à renforcer les capacités communautaires nécessaires pour aider les clients du Ministère et d'autres personnes à devenir ou à demeurer autonomes. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : le Programme d'assistance transitoire et le Programme de prestations prolongées; toutes les prestations de supplément du revenu; le Service des ordonnances de soutien familial; le Service de gestion de cas financiers pour les clients de l'aide sociale; les programmes Options de développement de carrière et Services au travail destinés aux clients de l'aide sociale; le Programme de participation communautaire; le Programme d'orientation et de gestion du logement; le Programme de sécurité alimentaire et le programme Action communautaire bénévole.

Housing and Homelessness

The Housing and Homelessness Unit is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental housing and homelessness programs and services.

Which include: the Public Housing; Rent Supplement and Rural and Native Housing Programs; Non-Profit and Cooperative Housing Programs; the Federal/Provincial Repair Program; the Energy Efficiency Retrofit Program; the Affordable Rental Housing Program; the Home Completion and Home Ownership Assistance Programs, and other housing loan programs.

The unit works in partnership with Efficiency NB in the delivery of an energy efficiency repair program. As well, the unit worked in close collaboration with the selected vendor responsible to draft the roadmap for the new Integrated Housing Solution. The Integrated Housing Solution will be the foundation for an electronic client management system for the department.

During the past year, the Housing and Homelessness Unit established partnerships with the homeless shelters in the province in order to develop a framework to address homelessness needs in the province.

Child and Youth Services

The Child and Youth Services Branch is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental child welfare and youth programs and services. These include the following programs and services: Access and Assessment; Child Protection Services; Family Enhancement Services; Child In Care/Post-guardianship Services; Adoption Services; Community-Based Services for Children with Special Needs; Children's Residential Services (foster homes and group homes); Open Custody under the *Youth Criminal Justice Act*; and birth parent services and programming for youth such as the Social Assistance Youth Policy. The branch is also responsible for the ongoing development and monitoring of the Competency Based Child Welfare Training System as well as the delivery of training to child welfare social workers, social work supervisors, including First Nations staff, program delivery managers and provincial consultants throughout the province.

Logement et itinérance

L'Unité du logement et de l'itinérance est responsable de la planification, de la conception et de la surveillance de l'ensemble des services et programmes de logement et d'itinérance du Ministère, notamment les suivants.

Le logement public; le supplément du loyer; le logement pour les ruraux et les Autochtones; le logement à but non lucratif et les coopératives d'habitation; le programme fédéral-provincial de réparations; le programme d'amélioration de l'efficacité énergétique; le programme de logement locatif abordable; la finition de l'habitat; l'aide à l'accession à la propriété et d'autres programmes de prêts pour le logement.

L'Unité continue de travailler en partenariat avec Efficacité NB à la prestation d'un programme de réparations visant à améliorer l'efficacité énergétique. De plus, elle collabore de près avec le fournisseur chargé d'élaborer la feuille de route pour la nouvelle solution en matière de logement intégré, solution qui servira de fondement à l'implantation d'un nouveau système de gestion électronique des clients pour le Ministère.

Au cours de l'année écoulée, l'Unité du logement et de l'itinérance a établi des partenariats avec les refuges pour sans-abri de la province en vue d'élaborer un cadre de travail pour se pencher sur les besoins des sans-abri de la province.

Services à l'enfance et à la jeunesse

La Direction des Services à l'enfance et à la jeunesse voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et des services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse du Ministère. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : Accueil et évaluation; Services de protection de l'enfance; Services d'appui à la famille; Enfants pris en charge et Services de post-tutelle; Services d'adoption; Services communautaires destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux; Services résidentiels pour enfants (foyers d'accueil et foyers de groupe); Services de garde en milieu ouvert en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*; Services aux parents biologiques et programmes pour les jeunes, comme la Politique d'aide sociale pour les jeunes. La Direction voit également à la mise à jour et la surveillance constantes du système de formation en protection de l'enfance axée sur les compétences ainsi qu'à la prestation de cette formation aux travailleurs sociaux en protection de l'enfance et leurs surveillants, y compris le personnel des Premières Nations, les gestionnaires de la prestation des programmes et les conseillers provinciaux dans toute la province.

During the fiscal year 2010-2011, the branch was involved in the delivery of mandatory core training and risk management training to new child welfare staff. The training system was instrumental in organizing a specialized training session with Mike Doolan, an internationally known expert in the field of Family Group Conference.

The branch was instrumental in designing and implementing Phase 1, New Directions in Child Protection which consisted of Family Group Conference, Immediate Response Conference, Family Enhancement Services and Child Protection Mediation.

Community and Human Resources Development

The Community and Human Resources Development Branch is responsible for the planning, design and monitoring of income support programs and all departmental programs and services intended to help develop the community capacity necessary to support the clients of the department as well as to help individuals achieve and maintain self-reliance. Programs and services in this area include: the Transitional Assistance and Extended Benefits programs; all income support benefits; the Family Support Order Services; Case Management Services for Social Assistance Clients; Career Development Options and Work Services for Social Assistance Clients; the Community Involvement Program; the Home Orientation and Management Program; the Youth Services Partnership, and the Community Volunteer Action Program.

Nursing Home Services

The Nursing Home Services Branch is responsible for the planning, design, monitoring and inspection of the services provided to residents in nursing homes. This branch ensures the safety of residents through the licensing and monitoring of nursing homes, liaises with nursing homes and the NB Association of Nursing Homes on relevant issues and provides professional and program advice to directors of nursing homes.

Au cours de l'exercice 2010-2011, la Direction a participé à la prestation de la formation de base obligatoire et de la formation relative à la gestion des risques pour le nouveau personnel des services de bien-être à l'enfance. Le système de formation a joué un rôle essentiel dans l'organisation d'une séance de formation spécialisée avec Mike Doolan, un expert de renommée internationale dans le domaine de la concertation familiale.

La Direction a joué un rôle prépondérant dans la conception et la mise en œuvre de la phase 1, Nouvelles orientations en protection de l'enfance, qui consiste en séances de concertation familiale, en conférences d'intervention immédiate, en services d'appui à la famille, en services d'appui à la famille et en séances de médiation en protection de l'enfance.

Développement des resources communautaires et humaines

Le secteur du développement des ressources communautaires et humaines voit à planifier, à concevoir et à surveiller les programmes d'aide au revenu et tous les programmes et services du Ministère visant à renforcer les capacités communautaires nécessaires pour aider les clients du Ministère et d'autres personnes à devenir ou à demeurer autonomes. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : le Programme d'assistance transitoire et le Programme de prestations prolongées; toutes les prestations de supplément du revenu; le Service des ordonnances de soutien familial; le Service de gestion de cas financiers pour les clients de l'aide sociale; les programmes Options de développement de carrière et Services au travail destinés aux clients de l'aide sociale; le Programme de participation communautaire; le Programme d'orientation et de gestion du logement; le Programme de sécurité alimentaire et le programme Action communautaire bénévole.

Services de foyers de soin

La Direction des services de foyers de soins s'occupe de planifier, de concevoir, de surveiller et d'inspecter les services fournis aux pensionnaires des foyers de soins. Elle voit à la sécurité des pensionnaires en délivrant des permis aux foyers de soins et en se chargeant de leur surveillance, en assurant la liaison avec les foyers de soins et l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick sur les questions pertinentes et en offrant des conseils professionnels aux directeurs des foyers des soins, de même que des conseils en matière de programmes.

During the year, the branch continued to work with the NB Association of Nursing Homes, the NB Council of Nursing Home Unions, the NB Nurses Union and Worksafe NB in its efforts to support and improve workplace health and safety in nursing homes. Nursing Home Services also continued to work with the Nursing Resource Advisory Committee to provide advice to the Minister as it relates to both Registered Nurses and Licensed Practical Nurse shortages. The Nursing Resources Advisory Committee provides advice to the Minister of Health regarding the role and demand for nursing service in the province.

Au cours de l'année, la Direction a continué de travailler avec l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick, le Conseil des syndicats des foyers de soins du Nouveau-Brunswick, le Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick et Travail sécuritaire NB pour poursuivre les efforts visant à favoriser et à améliorer la santé et la sécurité au travail dans les foyers de soins. Les Services des foyers de soins ont continué de collaborer avec le Comité consultatif sur les ressources en main-d'œuvre infirmière en vue de conseiller les ministres sur la pénurie de personnel infirmier immatriculé et de personnel infirmier auxiliaire autorisé. Le Comité consultatif sur les ressources en main-d'œuvre infirmière conseille le ministre de la Santé sur le rôle et la demande de services infirmiers dans la province.

In 2010-2011, a maintenance committee was put in place, following the implementation of a gender neutral job evaluation project for staff in nursing homes. This will assure continuity of the program.

En 2010-2011, un comité de maintien a été formé, par suite de la mise en œuvre d'un projet d'évaluation des emplois mixtes (sans discrimination de genre) pour le personnel des foyers de soins. Cela assurera la continuité du programme.

Services to Adults with Disabilities and Senior Services

The Adults with Disabilities and Senior Services Branch is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental programs and services provided to adults with disabilities and to seniors. Programs and services in this area include the Long-Term Care Services Program; the Disability Support Program; Home Support Services; Adult Residential Facilities (special care homes and community residences); Alternative Family Living Arrangements; Adult Protection; Adult Developmental Activities Programs and Training (ADAPT) Program; Adult Day Care and the Senior Goodwill Ambassadors Program.

Services aux adultes handicapés et aux aînés

La Direction des Services aux adultes handicapés et aux aînés voit à planifier, à concevoir et à surveiller les programmes et les services du Ministère destinés aux adultes handicapés et aux aînés. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : Programme de soins de longue durée; Programme de soutien aux personnes handicapées; Services de soutien à domicile; Établissements résidentiels pour adultes (foyers de soins spéciaux et résidences communautaires); Arrangements d'hébergement en famille de remplacement; Protection des adultes; Activités de développement pour adultes programmes et formation (ADAPF); Accueil de jour pour les adultes, Ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté.

The Adults with Disabilities and Senior Services Branch was also actively involved in the development of a new approach in relation to the provision of disability supports to adults with disabilities. The new Disability Support Program was fully implemented province-wide in 2010. At the end of March 2011, 1 114 individuals were receiving disability supports under this program.

La Direction des services aux adultes handicapés et aux aînés a participé activement à l'élaboration d'une nouvelle démarche relativement à la prestation de mesures de soutien aux adultes handicapés. Le nouveau Programme de soutien aux personnes handicapées a été mis en œuvre partout dans la province en 2010. À la fin de mars 2011, 1 114 personnes handicapées recevaient un soutien au titre de ce programme.

Work was also done by the Services to Adults with Disabilities and Senior Services Branch in partnership with the Department of Health to develop initiatives to improve access to long-term services for a rapidly aging New Brunswick population. Special care home operators can now apply for a residential supplement of $16 per day for residents waiting for nursing home placement. As of March 31, 2011, 26 residents were receiving this supplement. Seniors requiring more care to remain at home may now receive more hours of home support.

La Direction des services aux adultes handicapés et aux aînés a travaillé de concert avec le ministère de la Santé afin d'élaborer des initiatives ayant comme objectif d'accroître l'accessibilité aux services à long terme pour la population vieillissante du Nouveau-Brunswick. Les exploitants de foyers de soins spéciaux peuvent désormais faire une demande pour obtenir un supplément résidentiel de 16 $ par jour pour les pensionnaires qui attendent d'être placés dans un foyer de soins. Depuis le 31 mars 2011, 26 personnes reçoivent ce supplément. Par ailleurs, les personnes âgées nécessitant davantage de soins pour demeurer chez elles ont dorénavant droit à plus d'heures de soutien à domicile.

New enhanced special care home beds were approved in areas where the waiting lists for nursing home placements were the greatest. Eleven emergency care beds in special care homes have been approved, which are reserved for short-term stays for adults whose care providers are not immediately available due to a crisis.

L'ajout de lits de soins améliorés a été approuvé dans les régions où les listes d'attente des foyers de soins sont les plus longues. Onze lits de soins d'urgence dans des foyers de soins spéciaux ont également été approuvés. Ces lits sont réservés aux adultes ayant besoin de soins à court terme parce que leurs pourvoyeurs de soins ne sont pas immédiatement disponibles en raison d'une situation de crise.

Dental Advisory Board

The Dental Advisory Board was established to provide professional advice to the department in the area of dental benefits. This expert review ensures that social assistance clients receive the best service available within budgetary limits.

In 2010-2011, the Dental Advisory Board met six times to adjudicate 2 666 cases.

Comité consultatif sur les services dentaires

Le Comité consultatif sur les services dentaires a été établi afin de donner des conseils professionnels au Ministère dans le domaine des prestations dentaires. Ce comité d'experts veille à ce que les clients de l'aide sociale reçoivent les meilleurs services possibles dans les limites budgétaires.

En 2010-2011, le Comité consultatif sur les services dentaires a tenu six réunions pour statuer sur 2 666 cas.

Medical Advisory Board

The Medical Advisory Board reviews applications for blindness, deafness and disability certification. This certification is used to determine eligibility for social assistance benefits through the Extended Benefits Program.

In 2010-2011, the Medical Advisory Board reviewed a total of 1 200 applications in the disability, blind and deaf categories of assistance, resulting in the approval of 476 applications. The Medical Advisory Board also reviewed a total of 639 applications for the long-term needs designation (including those refused for the disability category of assistance), of which 637 were approved.

Commission consultative médicale

La Commission consultative médicale a pour rôle d'examiner les demandes de certification de cécité, de surdité et d'invalidité. Cette certification rend les personnes admissibles aux prestations d'aide sociale par l'intermédiaire du Programme de prestations prolongées.

En 2010-2011, la Commission consultative médicale a examiné au total 1 200 demandes de certification d'invalidité, de cécité et de surdité, et 476 demandes ont été approuvées. La commission a également examiné un total de 639 demandes de désignation des besoins à long terme (y compris celles refusées dans la catégorie d'invalidité), et 637 demandes ont été approuvées.

Property Management

This program provides operational and administrative services in managing the department's Real Property (land) Portfolio. All of the department's property assets are held in the name of the New Brunswick Housing Corporation. Through the corporation, the assets of the public housing portfolio, the rural and native/basic shelter rental housing portfolio, and undeveloped land are held and administered.

Activities such as acquisitions, dispositions, evaluations, tendering, requests for proposals and the sale of urban renewal land are undertaken. Land sale activity continued to be significant as the department undertook initiatives under its housing strategy.

Official Languages

The Department of Social Development recognizes its obligations and is committed to actively offering and providing quality services to clients in their official language of choice.

This fiscal year, two complaints were filed with the Commissioner of Official Languages in connection with services provided by Social Development. Changes were made to the Department's website to address the complaints.

Public Interest Disclosure Act

The Department of Social Development recognizes its obligations regarding the *Public Interest Disclosure Act*. This fiscal year, no complaints were received by the designated officer or the Conflict of Interest Commissioner.

Family Income Security Appeals Board

The Family Income Security Appeals Board provides an independent appeals process for applicants and clients who are unhappy with departmental decisions concerning their eligibility and benefits. This is a quasi-judicial tribunal that is independent of the department. Appeals are heard in the appellant's language of choice.

Gestion des propriétés

Le programme de gestion des propriétés offre des services opérationnels et administratifs de gestion du portefeuille des biens réels du Ministère. Tous les biens du Ministère sont détenus au nom de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick. Cette société détient et administre les avoirs du portefeuille du logement public, du portefeuille du logement locatif de base pour les ruraux et les Autochtones, ainsi que les terrains non aménagés.

Parmi les activités entreprises, mentionnons les acquisitions, les aliénations, les évaluations, les appels d'offres, les demandes de propositions et la vente de terrains pour le réaménagement urbain. Le Ministère a continué de mener d'importantes activités de vente de biens fonciers tandis qu'il entreprenait des activités dans le cadre de sa stratégie d'habitation.

Langues officielles

Le ministère du Développement social reconnaît ses obligations et s'est engagé à offrir activement et à fournir des services de qualité aux clients dans la langue officielle de leur choix.

Cette année, deux plaintes ont été déposées auprès du commissaire aux langues officielles en ce qui a trait aux services fournis par Développement social. Elles ont été réglées à la suite de changements apportés au site Web du Ministère.

Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public

Le ministère du Développement social reconnaît ses obligations en ce qui a trait à la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*. Cette année, aucune plainte n'a été reçue par l'agent désigné ou le commissaire aux conflits d'intérêts.

Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial

La Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial offre une procédure d'appel indépendante aux requérants et aux clients qui sont insatisfaits des décisions du Ministère par rapport à leur admissibilité et aux prestations. Il s'agit d'un tribunal quasi judiciaire indépendant du Ministère. Les appels sont entendus dans la langue choisie par l'appelant.

Its members are people from the community who do not work for the department. Their job is to provide applicants and clients with the independent review of a departmental decision. The *Family Income Security Act* allows for an initial appointment of up to three years.

Former recipients of income assistance may be members of the board.

A hearing by the Family Income Security Appeals Board is the final step in a two-tiered appeals process. The first step is an administrative review by the Area Reviewer. The second and final step is an appeal to the board. Given its quasi-judicial nature, the board is required to conduct hearings in a court-like manner according to the rules of natural justice and fairness.

Appeals may be filed by an applicant or recipient under the following circumstances:

- financial assistance has been denied;
- the financial assistance granted is insufficient;
- financial assistance has been discontinued or reduced;
- financial assistance has been unreasonably delayed.

The board also investigates and reports to the Minister on matters under the Act or regulations that may be referred to them by the Minister.

Les membres sont des gens de la collectivité qui ne travaillent pas pour le Ministère. Ils sont là pour assurer aux requérants et aux clients une révision indépendante d'une décision du Ministère. La *Loi sur la sécurité du revenu familial* prévoit la nomination des membres pour un mandat initial de trois ans.

D'anciens bénéficiaires de l'aide au revenu peuvent aussi être membres de la commission.

L'audience de la Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial est la dernière étape d'un processus d'appel à deux niveaux. La première étape consiste en un examen administratif effectué par un réviseur de secteur. En raison de son caractère quasi judiciaire, la commission doit tenir ses audiences à la manière d'un tribunal et respecter les règles de justice naturelle et d'équité.

Les requérants ou les bénéficiaires peuvent faire appel pour les motifs suivants :

- demande d'aide financière rejetée;
- demande d'aide financière accordée mais insuffisante;
- annulation ou réduction de l'aide financière;
- retard déraisonnable dans le versement de l'aide financière.

La commission fait également enquête sur tout point que la ministre lui a signalé à l'égard de l'application de la loi et de ses règlements, et elle lui rend compte des résultats de l'enquête.

Frequency of Appeals

Over the past seven years, the frequency of appeals was as follows:

Year/Année	Frequency of Appeals/Fréquence des appels
2010-2011	131
2009-2010	119
2008-2009	111
2007-2008	126
2006-2007	148
2005-2006	181
2004-2005	195

Appeals by outcome for 2010-2011:
Allowed - 24
Dismissed – 107

**Dismissed includes 4 appellants that did not Appear for their hearing*

Fréquence des appels

Voici les chiffres des sept dernières années:

Year/Année	Frequency of Appeals/Fréquence des appels
2010-2011	131
2009-2010	119
2008-2009	111
2007-2008	126
2006-2007	148
2005-2006	181
2004-2005	195

Résultats des appels pour 2010-2011:
Jugements favorables - 24
Jugements défavorables - 107

**Les jugements défavorables comprennent les causes de quatre appelants qui ne se sont pas présentés à leur audience*

Appendix 1
2010-2011 Financial Overview

This financial overview was prepared on the basis of the best available information at the time of publication, and therefore, may not correspond exactly with the figures that were subsequently published in the public accounts.

Annexe 1
Aperçu financier 2010-2011

Le présent aperçu financier a été préparé à l'aide des renseignements disponibles au moment de la publication et peut par conséquent ne pas correspondre exactement aux données publiées par la suite dans les comptes publics.

Program / Programme	Main Estimate / Budget principal	Expenditures / Dépenses	%	Variance (Under) over / Écart plus (moins)	Note
Corporate and Other Services / Services généraux et autres	12 486.6	12 390.2	1.2	(96.4)	1
Income Security - Service Delivery Costs / Services de la sécurité du revenu -Coûts de la prestation des services	23 254.0	20 739.6	2.0	(2 514.4)	2
Income Security - Benefits / Services de la sécurité du revenu -Prestations	207 735.0	228 383.1	22.2	20 648.1	3
Child Protection and Child Development / Protection et développement de l'enfance	162 543.2	163 942.2	16.0	1 399.0	4
Long Term Care / Soins de longue durée	509 661.8	503 872.9	49.1	(5 788.9)	5
Housing / Habitation	92 833.7	97 560.2	9.5	4 726.5	6
Total	1 008 514.3	1 026 888.2	100.0	18 373.9	

Numbers are expressed in thousands/Les chiffrons sont exprimés en milliers

Notes :	Notes :
1. Under expenditure due to savings in overhead costs related to in-year administrative reduction.	1. Excédent de fonds attribuable aux économies réalisées dans les coûts indirects par suite de la réduction des services administratifs dans l'année courante.
2. Under expenditure due to implementation delay for Economic Social Inclusion Corporation and Social Assistance Redesign Model.	2. Excédent de fonds attribuable à un retard de la mise en œuvre pour la Société de l'Inclusion Économique et Sociale et le projet de refonte de l'aide sociale.
3. Over expenditure due to lower than anticipated Social Assistance caseload decline.	3. Excédent de dépenses attribuable à une baisse plus faible que prévue du nombre de cas d'aide sociale.
4. Over expenditure due to increased clients for Pre-School Children with Autism Spectrum, higher than anticipated Program Delivery costs offset by lower than anticipated costs for other Children Services.	4. Excédent de dépenses attribuable à l'augmentation des clients pour les Services aux enfants autistiques d'âge préscolaire, des coûts plus élevés pour la prestation des programmes compensé par des coûts plus bas en ce qui concerne les autres Services aux enfants.
5. Under expenditure due to implementation delay for Contingency/Capital Renewal Plan and Renovations Plan for Nursing Homes offset by increased costs of In-Home Disabled Adults Services, Adult Residential Facilities, Adult Protection and Program Delivery.	5. Excédent de fonds attribuable à un retard de la mise en œuvre pour le plan de rénovations et le plan de renouvellement capital /Imprévus pour les foyers de soins compensé par une augmentation des coûts liés aux Services de soutien à domicile aux adultes handicapés, aux établissements résidentiels pour adultes, à la protection des adultes et à la prestation des programmes.
6. Over expenditure due to increased costs for the delivery of the Economic Stimulus and Affordable Housing Initiative Extension related to a low take-up in 2009-2010 as well as Rent Supplement and Non-profit subsidies offset by lower than anticipated expenditures for the Energy Efficiency Retrofit program and the Modernization & Improvement program.	6. Excédent de dépenses attribuable à une augmentation des coûts liés pour la prestation du programme de stimulation économique et du prolongement de l'initiative des logements abordables causé par un lent départ en 2009-2010 ainsi que pour les suppléments de loyer et les subventions à but non lucratif compensé par des dépenses plus basses en ce qui concerne le programme d'amélioration de rendement énergétique et le programme de modernisation & amélioration.